

**PANDUAN
PENULISAN
TUGAS AKHIR
(TESIS)**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
2019**

PRAKATA

Tugas akhir merupakan karya ilmiah dan hasil penelitian setiap mahasiswa Magister Manajemen Teknologi dan merupakan salah satu syarat kelulusan dari program studi Magister Manajemen Teknologi UMN. Buku ini merupakan Panduan Penyusunan Tugas Akhir untuk seluruh Mahasiswa Program Magister Manajemen Teknologi di Universitas Multimedia Nusantara. Buku ini diharapkan dapat memberikan pedoman mahasiswa dalam penulisan karya ilmiahnya serta merupakan standar acuan yang berlaku baik bagi mahasiswa maupun pembimbing pada program studi di Magister Manajemen Teknologi UMN.

Kritik dan saran diperlukan untuk mengembangkan buku panduan ini di masa yang akan datang, agar program studi Magister Manajemen Teknologi dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi seluruh sivitas akademika.

Tangerang, Desember 2019
Program Magister Manajemen Teknologi
Universitas Multimedia Nusantara

Tim Penyusun:

1. Dr Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBM
2. Dr Prio Utomo, S.T., M.P.C
3. Dr Johny Natu Prihanto., MM

BAB I

PENDAHULUAN

Tugas akhir adalah karya ilmiah yang dibuat oleh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara (MMT UMN) sebagai mata kuliah penutup. Penulisan tugas akhir dimaksudkan agar mahasiswa MMT UMN dapat menuangkan hasil penelitiannya dalam bentuk karya ilmiah, mensinergikan antara teori-teori yang diperoleh selama kuliah dengan temuan-temuan empiris yang diperoleh melalui serangkaian penelitian ilmiah dengan menggunakan kaidah-kaidah akademik yang baku.

Penyelesaian tugas akhir merupakan salah satu syarat untuk dapat dinyatakan lulus dari program MMT UMN. Untuk membantu mahasiswa tentang proses dan tahapan pembimbingan penelitian dan penulisan tugas akhir, maka disediakan buku Panduan Penyusunan Tesis yang berisi informasi lengkap tentang tata cara penulisan tugas akhir sesuai dengan aturan akademik yang telah ditetapkan di UMN.

Salah satu persyaratan untuk dapat menulis tugas akhir ini adalah ketika seluruh mahasiswa telah lulus dalam mata kuliah wajib. Penulisan tugas akhir dimulai dengan pengajuan proposal (usulan) topik tugas akhir kepada prodi MMT UMN yang masih bersifat tentatif. Selanjutnya prodi MMT UMN akan menunjuk 2 orang pembimbing untuk membimbing mahasiswa menyusun proposal tugas akhir. Bila mahasiswa sudah dapat merumuskan topik penelitian dengan jelas yang dituangkan di dalam bentuk proposal penelitian, maka selanjutnya mahasiswa dapat mengajukan sidang proposal dan kolokium dengan persetujuan dosen pembimbing utama. Persetujuan tema/topik penelitian oleh dosen pembimbing utama diharapkan memperhatikan tentang aspek kebaruan ilmu pengetahuan, referensi yang digunakan serta kemudahan dalam memperoleh data terkait untuk menunjang hasil penelitian. Setelah mahasiswa selesai melakukan bimbingan proposal tugas akhir dengan pembimbing, selanjutnya mahasiswa mendaftarkan proposal tugas akhir yang sudah disetujui oleh pembimbing untuk diseminarkan dalam bentuk sidang proposal/kolokium.

Sidang proposal/kolokium merupakan evaluasi kelayakan penelitian serta melihat kesiapan mahasiswa dalam melakukan penelitian, yang terlihat dari materi proposal yang diajukan berupa latar belakang penelitian serta hasil kajian penelitian terdahulu yang terkait erat dengan topik penelitian yang diajukan.

Kolokium dilaksanakan selama 1 kali dalam satu semester, yaitu setiap pertengahan semester berjalan. Kolokium merupakan kegiatan akademik yang bersifat terbuka untuk publik, sehingga dapat dihadiri oleh rekan-rekan mahasiswa yang lain maupun kalangan akademisi lainnya. Kolokium dilakukan pada minggu ke-8 pertemuan perkuliahan, dimana mahasiswa harus mempresentasikan proposal yang berisi tentang rencana topik penelitian, latar belakang penelitian, masalah penelitian, telaah literatur serta penyusunan kerangka teori.

Sidang proposal diselenggarakan pada minggu ke-16 perkuliahan, dimana mahasiswa diharapkan sudah dapat menyampaikan rancangan desain penelitian, termasuk metodologi serta jadwal penelitian.

Tim penguji dalam ujian proposal dan kolokium tersebut, terdiri dari dosen pembimbing baik pembimbing utama maupun dosen pendamping, serta tim dosen dari prodi MMT dan bila diperlukan penguji ahli yang pakar di bidangnya. Tim penguji akan memberikan masukan terhadap isi proposal terkait topik, tema serta metodologi penelitian yang akan dilakukan. Pada sidang kolokium tersebut, para peserta yang hadir juga diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan, memberikan saran dan masukan terhadap proposal penelitian yang dipresentasikan. Mahasiswa selanjutnya harus melakukan revisi dan melanjutkan penelitian sesuai dengan saran dan masukan yang disampaikan oleh tim penguji pada saat sidang tersebut.

Karena proposal ini sangat menentukan keberhasilan sebuah penelitian, maka hasil evaluasi sidang proposal dapat dikelompokkan menjadi:

- Diterima tanpa revisi (tidak perlu sidang ulang)
- Diterima dengan revisi minor (tidak perlu sidang ulang)
- Diterima dengan revisi mayor (perlu sidang ulang)
- Ditolak

Mahasiswa yang harus mengikuti sidang ulang, maka diwajibkan untuk mengganti judul, topik, metodologi penelitian serta memperbaiki proposalnya sesuai dengan masukan tim penguji. Sidang ulang proposal harus dilaksanakan selambat-lambatnya satu minggu setelahnya. Mahasiswa yang sudah lulus ujian proposal selanjutnya wajib melakukan penelitian dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk membuat laporan akhir sehingga dapat segera menyelesaikan laporan akhirnya dan kemudian dapat mengikuti sidang akhir.

Mahasiswa yang sudah lulus seluruh mata kuliah termasuk lulus dalam sidang kolokium/proposal harus mendaftar untuk mengikuti mata kuliah Tugas Akhir/Tesis. Mahasiswa hanya dapat mengajukan untuk ujian akhir pada suatu semester bila dia terdaftar dalam semester tersebut sebagai mahasiswa aktif.

Penetapan dosen pembimbing ditetapkan oleh Wakil Rektor I Bidang Akademik berdasarkan masukan dari Prodi MMT, dengan mempertimbangkan kompetensi, kemampuan serta batas maksimal kewajaran dosen dalam membimbing. Dosen pembimbing terdiri dari minimal satu orang dosen yang memiliki kepangkatan akademik minimal Lektor sebagai pembimbing utama dan ditambah satu orang dosen pembimbing pendamping baik yang berasal dari prodi MMT UMN maupun dari program studi/fakultas lain di lingkungan internal UMN.

Mahasiswa dapat segera melakukan proses pembimbingan, dimana saat setiap kali proses pembimbingan, mahasiswa harus mencatatkan dan memintakan persetujuan (*approval*) tanda tangan di my.umn.ac.id. kepada dosen pembimbing sebagai bukti pelaksanaan

bimbingan. Form bimbingan berisi informasi tentang hasil bimbingan dan dapat mengukur sejauh mana kemajuan mahasiswa dalam menulis tugas akhir serta mengantisipasi permasalahan/kesulitan yang dialami oleh mahasiswa selama penulisan laporan (termasuk di dalamnya dalam hal kegiatan pengumpulan data). Mahasiswa diharapkan dapat melakukan bimbingan sebanyak minimal 8 kali ke masing-masing pembimbing, baik pembimbing utama maupun pendamping. Jadwal serta waktu bimbingan dibuat berdasarkan kesepakatan dengan dosen pembimbing.

Setelah kegiatan penelitian (termasuk di dalamnya pengumpulan dan pengolahan data), yang dilanjutkan dengan penyelesaian penulisan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan, maka mahasiswa dapat mengajukan usulan pelaksanaan ujian final ke program studi dengan tanda tangan persetujuan dosen pembimbing utama.

Ujian akhir hanya dapat dilaksanakan apabila mahasiswa telah mengisi form permohonan ujian akhir secara online di my.umn.ac.id.; melampirkan bukti pemenuhan kewajiban administrative; melampirkan hasil pengecekan *plagiarism* Turnitin serta melampirkan laporan akhir yang telah disetujui dan ditandatangani oleh pembimbing utama serta disetujui oleh Kaprodi MMT UMN. Untuk mencegah terjadinya plagiasi, maka mahasiswa diwajibkan untuk menunjukkan hasil pengecekan *plagiarism* dan *similarity index* melalui program Turnitin, dan sudah tersedia di perpustakaan UMN. Nilai angka toleransi maksimal untuk *similarity index* adalah 20%.

Jadwal sidang serta tim penguji saat sidang akhir akan ditetapkan oleh Kaprodi MMT UMN. Ujian akhir ini bersifat tertutup dan akan dilaksanakan dengan dihadiri oleh Tim Penguji, yang terdiri dari 1 dosen pembimbing utama, 1 dosen pendamping, 1 orang penguji ahli serta Wakil Prodi MMT UMN yang ditunjuk untuk memimpin jalannya sidang. Bila penguji menggunakan dosen luar dari prodi MMT UMN, maka harus dipertimbangkan aspek profesionalitas, kompetensi serta relevansinya dengan topik yang akan diuji.

Bahan materi yang diuji pada saat sidang akhir mencakup aspek penulisan laporan penelitian, isi penelitian, pemahaman materi, presentasi serta tingkat *similarity index* dari penelitian yang sudah ada. Sedangkan pemberian nilai pada saat sidang akhir tetap mengacu pada Rubrik Penilaian Tesis yang telah ditetapkan oleh Prodi MMT UMN. Mahasiswa harus menyelesaikan seluruh hasil revisi berdasarkan masukan dari tim penguji saat sidang akhir dalam jangka waktu maksimal dua minggu setelah ujian sidang dilakukan. Bila proses revisi lebih dari batas waktu yang telah ditetapkan, maka harus diadakan sidang ulang.

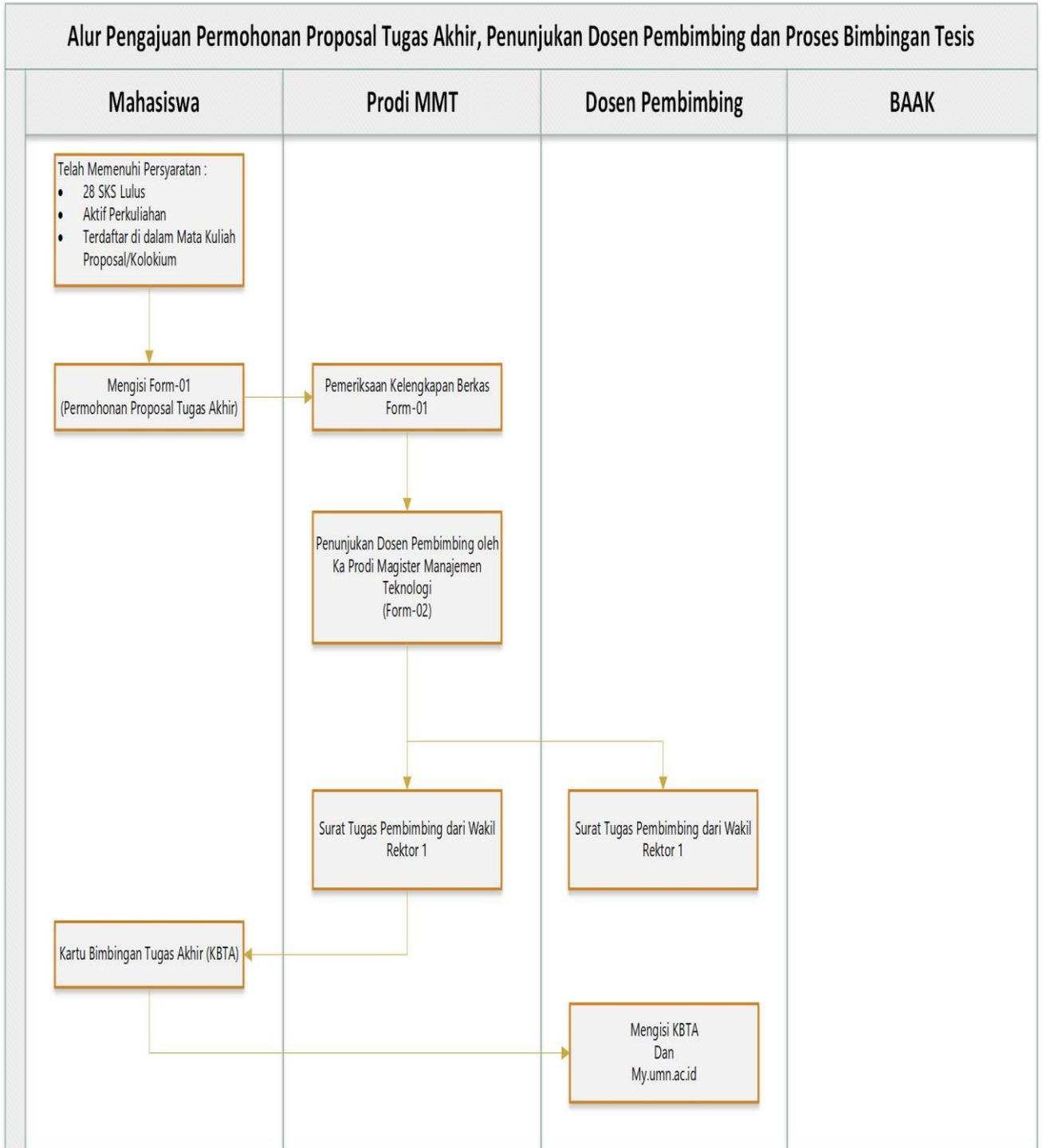
Hasil revisi final harus ditunjukkan dan mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari tim penguji, sebelum untuk selanjutnya diunggah untuk didokumentasikan di dalam repository *Knowledge Center* UMN. Hasil akhir laporan penelitian tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk jurnal agar dapat dipublikasikan.

Mahasiswa dinyatakan lulus di dalam yudisium dan berhak menyandang gelar Magister Manajemen Teknologi apabila telah menyelesaikan seluruh kewajiban administrative dan akademik, lulus dalam sidang akhir, mengunggah laporan akhir secara

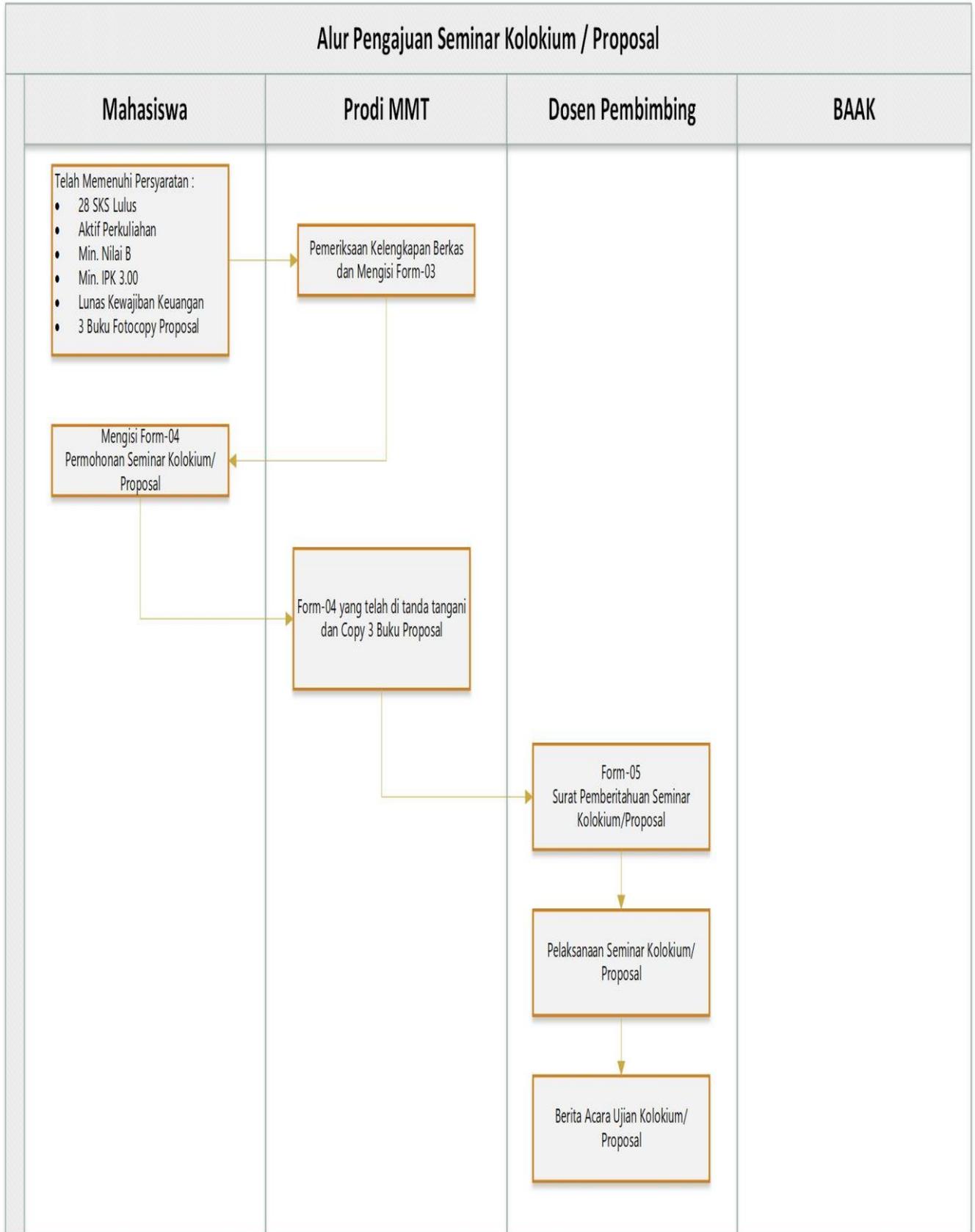
online di dalam KC UMN, serta mempublikasikannya minimal di dalam jurnal terakreditasi nasional (dibuktikan minimal dengan bukti surat penerimaan atau *Letter of Acceptance/LoA*).

BAB II ALUR PENULISAN TUGAS AKHIR

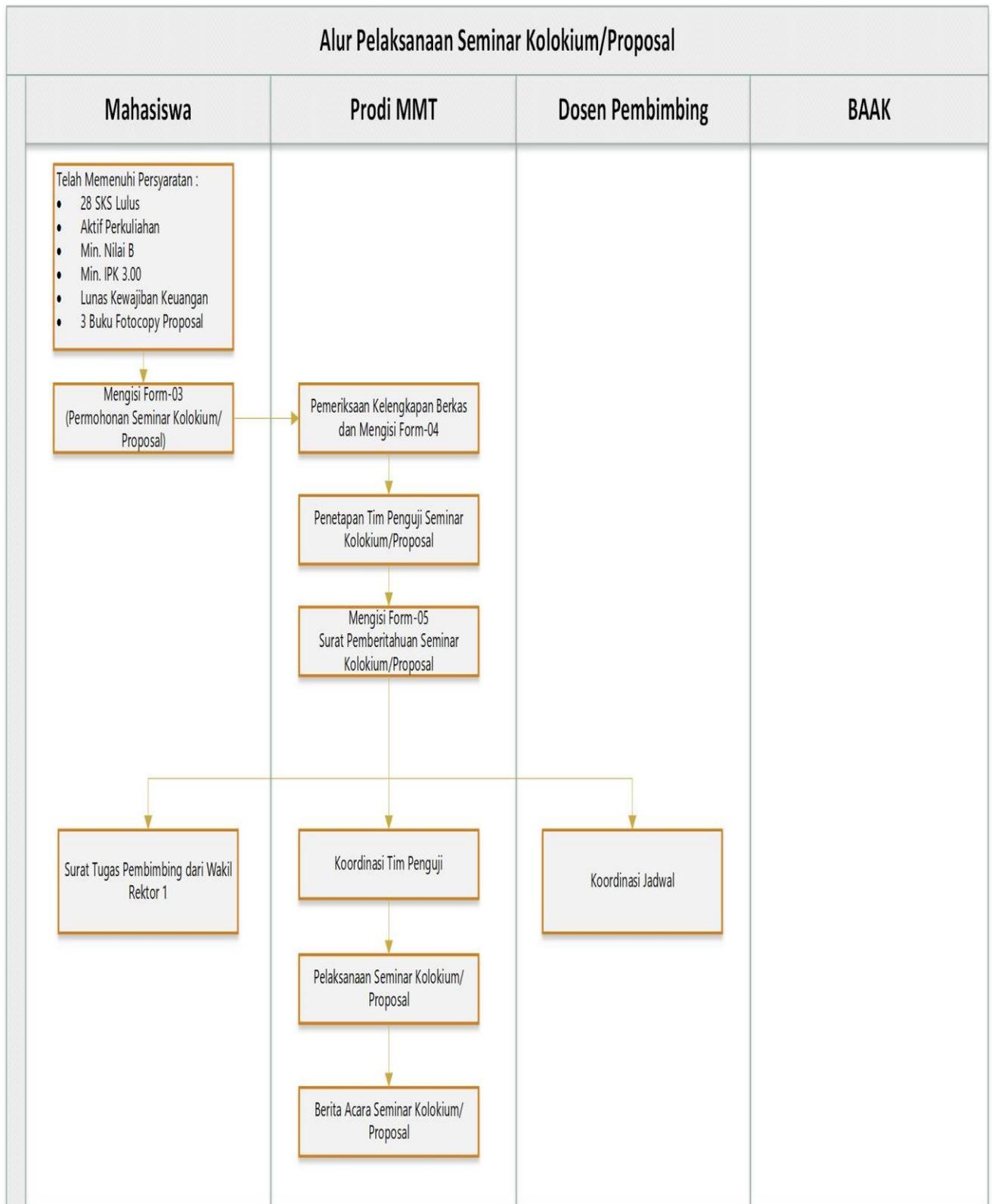
Berikut ini adalah alur penulisan tugas akhir secara menyeluruh:



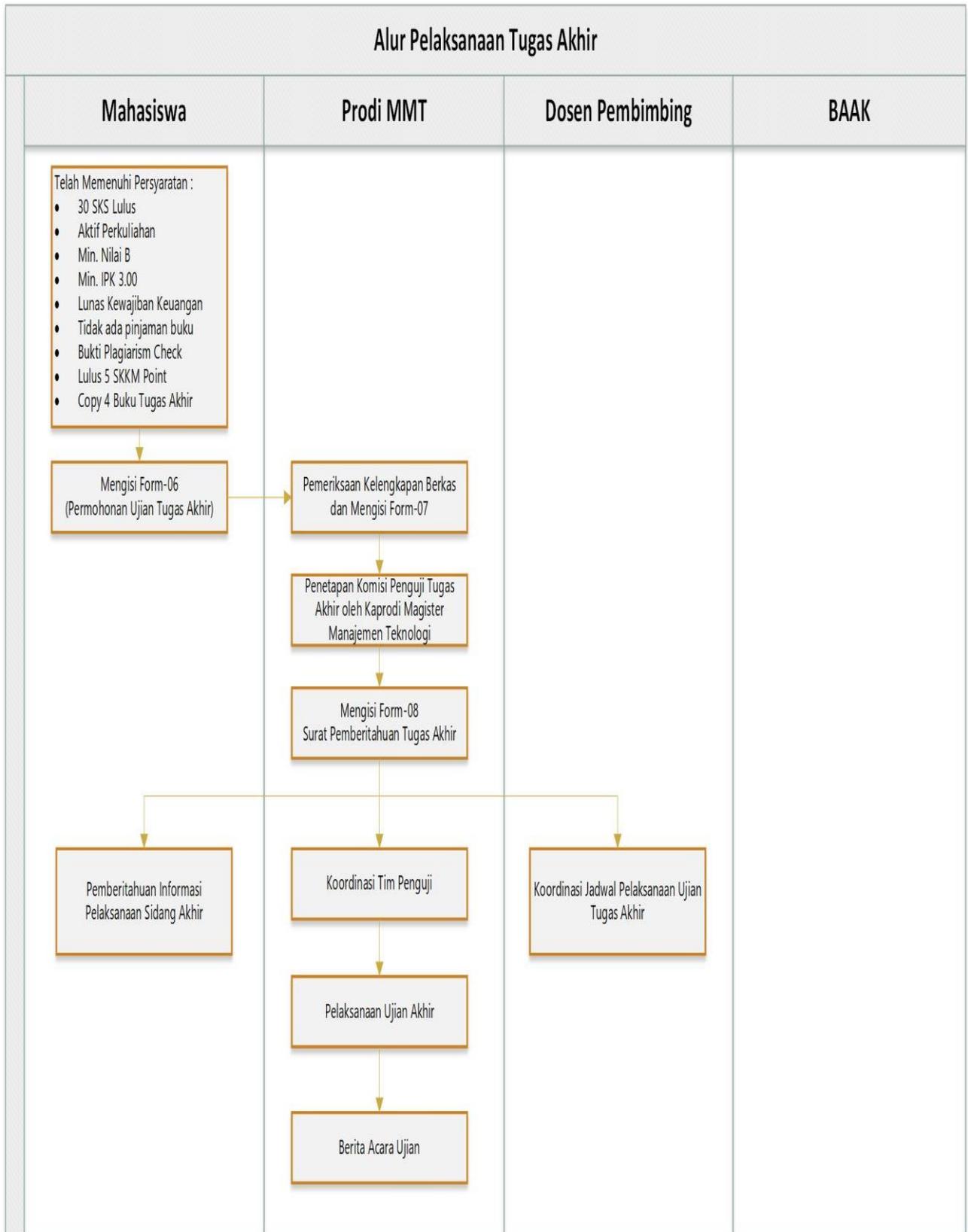
Gambar 1



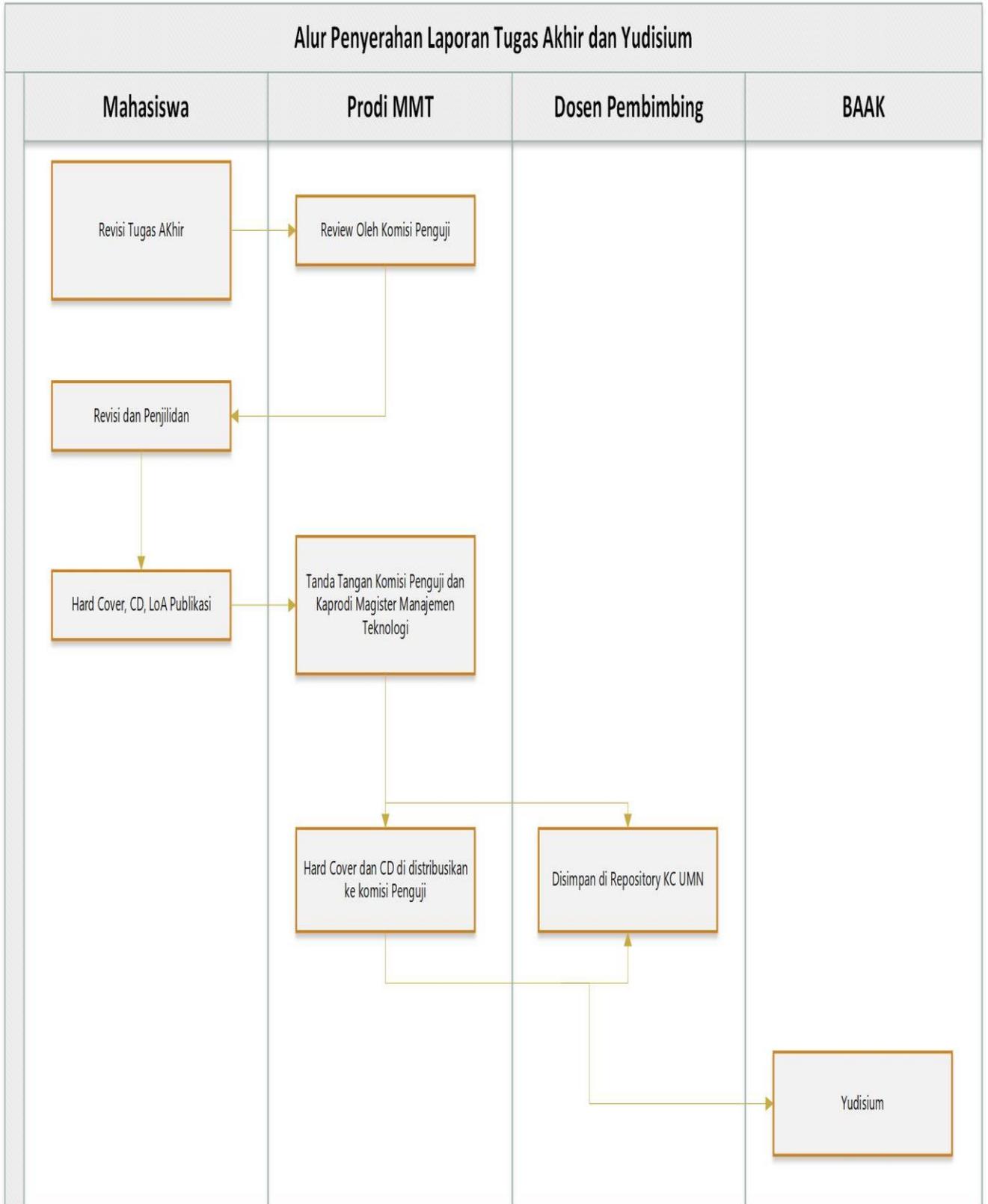
Gambar 2



Gambar 3



Gambar 4



Gambar 5

BAB III

PENGAJUAN PROPOSAL DAN UJIAN TESIS

Setiap mahasiswa pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi (MMT) UMN yang akan mengajukan proposal dan menempuh ujian akhir, menempuh prosedur sebagai berikut:

3.1. Persyaratan Pengajuan Proposal

1. Mahasiswa telah menyelesaikan minimal 28 (dua puluh delapan) satuan kredit semester (sks) mata kuliah regular, dan masih terdaftar (aktif) sebagai mahasiswa MMT UMN (tidak sedang cuti akademik).
2. Mahasiswa yang bersangkutan telah terdaftar di dalam mata kuliah Proposal/Kolokium.
3. Mahasiswa mengajukan proposal tugas akhir dengan mengisi formulir Permohonan Proposal Tugas Akhir (Form 01) dan diajukan kepada Ka Prodi MMT.
4. Ka Prodi MMT selanjutnya akan menentukan pembimbing sesuai dengan kompetensi dan kepakaran dari topik atau masalah penelitian dari usulan topik mahasiswa, dengan mengisi Form 02.
5. Mahasiswa yang telah memiliki dosen pembimbing diperkenankan untuk melakukan konsultasi proposal baik kepada Dosen Pembimbing Utama maupun Pendamping dengan melampirkan Surat Tugas Dosen Pembimbing yang telah ditandatangani oleh Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kartu Bimbingan Tugas Akhir/KBTA (Lampiran 3).

3.2 . Proses Bimbingan Tugas Akhir

1. Mahasiswa mengkonsultasikan proposal tugas akhir kepada Pembimbing I dan II sampai disetujui untuk diseminarkan dalam kolokium dan seminar proposal.
2. Setelah proposal disetujui, mahasiswa selanjutnya mengumpulkan data, mengolah data, dan menganalisis data dengan bimbingan Pembimbing I dan II sampai siap untuk diujikan di dalam seminar kolokium/proposal.
3. Mahasiswa wajib melakukan perbaikan hasil ujian yang disarankan oleh Tim Penguji.
4. Ketua Program Studi MMT UMN dapat melakukan penggantian pembimbing berdasarkan pada pertimbangan – pertimbangan tertentu.
5. Dalam proses bimbingan, mahasiswa diwajibkan menggunakan Kartu Bimbingan Tugas Akhir/KBTA (Lampiran 3).
6. Laporan akhir penelitian ditulis dalam bahasa Indonesia atau dalam bahasa Inggris dengan baik dan benar.
7. Proses bimbingan dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai media seperti tatap muka ataupun melalui internet.

3.3. Tugas Pembimbing

Pembimbing I bertugas antara lain :

1. Membimbing dari sisi keilmuan dan praktek bisnis.
2. Memberi arahan berkaitan dengan materi tugas akhir.
3. Memotivasi dan memberi pengarahan kepada mahasiswa.
4. Memberi pengarahan dan mendorong daya kreativitas mahasiswa berkaitan dengan implementasi materi tugas akhir.

Pembimbing II bertugas antara lain :

1. Membimbing format penulisan.
2. Memfasilitasi komunikasi dengan subyek penelitian.
3. Membimbing dalam hal pengumpulan data.
4. Membimbing cara menganalisis data.
5. Membimbing tata cara presentasi tugas akhir.
6. Membimbing tata cara ujian tugas akhir.
7. Mendukung Pembimbing I dalam memberikan arahan terkait dengan materi tugas akhir tersebut

Catatan:

Selama bimbingan berlangsung, pembimbing wajib mengisi data dan jadwal bimbingan di kartu bimbingan tugas akhir/KBTA yang sudah disediakan (Lampiran 3). Bimbingan dilakukan secara terstruktur dengan jumlah pertemuan yang memadai (minimum 8 kali pertemuan) untuk penyelesaian tugas akhir.

3.4 . Periode Waktu Penyusunan Tugas Akhir

1. Waktu untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir adalah 1 (satu) semester.
2. Perpanjangan waktu penyelesaian tugas akhir harus disertai surat dari dosen pembimbing yang berisi alasan keterlambatannya, dan mendapat persetujuan dari Ketua Program Studi MMT UMN.

3.5 . Seminar Kolokium

1. Persyaratan :
 - a. Terdaftar sebagai mahasiswa dalam tahun akademik yang sedang berlangsung.
 - b. Perolehan sks yang telah diselesaikan minimal 28 sks.
 - c. Telah lulus semua mata kuliah dengan nilai minimal B dengan indeks prestasi kumulatif (IPK) minimal 3,00.

- d. Telah melunasi semua kewajiban keuangan.
- e. Menyerahkan fotokopi proposal untuk diseminarkan pada saat kolokium sebanyak 3 (tiga) buku .

2. Prosedur Pengajuan Seminar Kolokium

- a. Mahasiswa mengajukan permohonan dengan mengisi formulir Surat Permohonan Seminar Kolokium/Proposal (Form 03) dan menyerahkan Proposal kepada sekretariat MMT sebanyak 3 buku.
- b. Sekretariat prodi MMT akan mengisi Form 04 yang memberikan persetujuan terhadap kelengkapan administrasi mahasiswa untuk dapat mengikuti seminar kolokium/proposal.
- c. Tim penguji dalam ujian kolokium tersebut, terdiri dari dosen pembimbing baik pembimbing utama maupun dosen pendamping, serta tim dosen dari prodi MMT dan bila diperlukan penguji ahli yang pakar di bidangnya.

3. Tata Cara Pelaksanaan Seminar Kolokium

- a. Seminar Kolokium dilaksanakan 1x per semester, yaitu pada minggu ke-8 perkuliahan setiap semesternya.
- b. Seminar Kolokium dilaksanakan secara terbuka dan dapat dihadiri oleh rekan-rekan mahasiswa maupun sivitas akademika lainnya.
- c. Tim Penguji minimal sebanyak 3 orang, terdiri dari dosen pembimbing baik pembimbing utama maupun dosen pendamping, serta tim dosen dari prodi MMT dan bila diperlukan penguji ahli yang pakar di bidangnya.
- d. Seminar kolokium dihadiri oleh mahasiswa yang diuji oleh pembimbing, dan mahasiswa lainnya minimal 5 orang, apabila mahasiswa yang hadir kurang dari 5 orang maka pelaksanaan ujian seminar kolokium akan dijadwalkan kembali.
- e. Pelaksanaan seminar kolokium meliputi :
 - (1). Pembukaan oleh ketua penguji,
 - (2). Presentasi proposal oleh mahasiswa yang diuji,
 - (3). Tanya jawab oleh penguji.
 - (4). Tanya jawab oleh peserta sidang lainnya
 - (5). Kesimpulan tim penguji.
 - (6). Keputusan kelayakan proposal yang dituangkan dalam berita acara ujian proposal.
 - (7). Penutup oleh ketua tim penguji.

3.6 . Seminar Proposal

1. Persyaratan :

- a. Terdaftar sebagai mahasiswa dalam tahun akademik yang sedang berlangsung.
- b. Perolehan sks yang telah diselesaikan minimal 28 sks.
- c. Telah lulus semua mata kuliah dengan nilai minimal B dengan indeks prestasi kumulatif (IPK) 3,00.
- d. Telah melunasi semua kewajiban keuangan.
- e. Menyerahkan fotokopi proposal tugas akhir untuk diseminarkan pada saat sidang proposal sebanyak 3 (tiga) buku .

4. Prosedur Pengajuan Seminar Proposal

- a. Mahasiswa mengajukan permohonan dengan mengisi formulir Surat Permohonan Seminar Kolokium/Proposal (Form 03) dan menyerahkan Proposal kepada sekretariat MMT sebanyak 3 buku.
- b. Sekretariat prodi MMT akan mengisi Form 04 yang memberikan persetujuan terhadap kelengkapan administrasi mahasiswa untuk dapat mengikuti seminar kolokium/proposal.
- c. Tim penguji dalam ujian proposal tersebut, terdiri dari dosen pembimbing baik pembimbing utama maupun dosen pendamping, serta tim dosen dari prodi MMT dan bila diperlukan penguji ahli yang pakar di bidangnya.

5. Tata Cara Pelaksanaan Seminar Proposal

- a. Seminar Proposal dilaksanakan secara tertutup.
- b. Tim Penguji minimal sebanyak 3 orang, terdiri dari dosen pembimbing baik pembimbing utama maupun dosen pendamping, serta tim dosen dari prodi MMT dan bila diperlukan penguji ahli yang pakar di bidangnya.
- c. Pelaksanaan seminar proposal meliputi :
 - (1). Pembukaan oleh ketua penguji,
 - (2). Presentasi proposal oleh mahasiswa yang diuji,
 - (3). Tanya jawab oleh penguji.
 - (4). Kesimpulan tim penguji.
 - (5). Keputusan kelayakan proposal yang dituangkan dalam berita acara ujian kelulusan kolokium/proposal.
 - (6). Penutup oleh ketua tim penguji.

3.7. Ujian Akhir

1. Persyaratan :

- a. Terdaftar sebagai mahasiswa dalam tahun akademik yang sedang berlangsung
- b. Memenuhi perolehan sks yang telah selesai minimum 30 sks.
- c. Telah lulus seluruh mata kuliah dengan nilai minimal B dengan indeks prestasi kumulatif (IPK) minimal 3,00
- d. Tidak ada tanggungan pinjaman buku perpustakaan.
- e. Telah melunasi semua kewajiban keuangan dan administrasi.
- f. Melampirkan bukti pemeriksaan *plagiarism* dengan nilai *similarity index* maksimal 20%.
- g. Memiliki minimal 5 SKKM *point*.

2. Prosedur Pengajuan Ujian Akhir

- a. Mahasiswa mengajukan permohonan dengan mengisi formulir Surat Permohonan Ujian Akhir (Form 06) serta copy buku tugas akhir yang telah disetujui oleh Pembimbing I dan II sebanyak 4 (empat) buku.
- b. Sekretariat prodi MMT akan mengisi Form 07 yang memberikan persetujuan terhadap kelengkapan administrasi mahasiswa untuk dapat mengikuti ujian akhir.
- c. Ketua Program MMT UMN menetapkan Komisi Penguji sesuai dengan kompetensi.
- d. Komisi Penguji terdiri dari 4 orang yaitu: 1 orang Ketua Penguji (wakil dari Prodi MMT UMN yang ditunjuk), 2 orang Pembimbing sebagai anggota penguji serta 1 orang penguji ahli yang pakar di bidangnya.
- e. Ketua Penguji minimal memiliki kepangkatan akademik Lektor dan berpendidikan Doktor (S3).

3. Tata Cara Ujian Akhir

- a. Ujian akhir diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Prodi MMT.
- b. Ujian akhir dilaksanakan secara tertutup kecuali dinyatakan lain oleh ketua penguji dan dihadiri oleh mahasiswa yang diuji, dan penguji.
- c. Pelaksanaan Ujian Tesis meliputi :
 - (1). Pembukaan oleh Ketua Tim Penguji
 - (2). Paparan Tesis
 - (3). Ujian Tesis
 - (4). Diskusi Tim Penguji
 - (5). Penyampaian hasil ujian tesis oleh Ketua Tim Penguji
 - (6). Input nilai tesis secara online di my.umn.ac.id

2.8. Penilaian Ujian Tesis

Penilaian hasil akhir ujian tesis akan mengacu pada rubrik penilaian, yang mencakup dalam aspek-aspek berikut ini:

NO.	ASPEK YANG DINILAI	BUTIR PENILAIAN
1.	KEJELASAN FENOMENA (15%)	1. Kejelasan deskripsi judul dan topik tugas akhir
		2. Kejelasan dan kesenjangan (gap) /permasalahan penelitian
		3. Kelengkapan latar belakang dan data pendukung
		4. Kejelasan alur pemikiran <i>top-down approach</i>
		5. Adanya isu terkini yang <i>ter-update</i>
2.	KETEPATAN METODOLOGI (35%)	1. Kejelasan pertanyaan, hipotesis dan model penelitian
		2. Kelengkapan teori dari penelitian terdahulu
		3. Ketepatan metodologi sesuai dengan model penelitian
		4. Kejelasan operasionalisasi variabel
		5. Kejelasan populasi dan sampel penelitian
		6. Ketepatan metode dan proses pengumpulan data
		7. Ketajaman analisis deskriptif
		8. Ketepatan penggunaan alat analisis data
3.	KEDALAMAN ANALISIS (35%)	1. Ketepatan uji validitas dan reabilitas
		2. Ketepatan uji hipotesis
		3. Ketepatan penjelasan indikator penelitian
		4. Ketepatan penjelasan hasil uji statistic dengan kecukupan kajian literature
		5. Kedalaman kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian
4.	KEMAMPUAN MEMBERIKAN SOLUSI MANAJERIAL (10%)	1. Ketajaman dalam memberikan solusi yang implementatif dan aplikatif
		2. Kesesuaian kesimpulan, saran dengan hasil penelitian
		3. Adanya kontribusi positif hasil penelitian terhadap peningkatan kinerja organisasi
		4. Kejelasan dalam penyampaian dan presentasi hasil penelitian
5.	PENULISAN dan TATA BAHASA (5%)	1. Penggunaan tata bahasa yang mudah dimengerti
		2. <i>Similarity index maximal 20%</i>
		3. Tidak adanya copy-paste hasil penelitian orang lain
		4. Kelengkapan referensi dan daftar pustaka
		5. Sistematika penulisan yang jelas dan mudah dimengerti

2.9. Pakaian Peserta Ujian dan Penguji

1. Pakaian Peserta Ujian

Pria

- a. Baju Lengan Panjang Putih
- b. Memakai dasi
- c. Jas
- d. Celana Panjang Hitam (bukan jeans)
- e. Sepatu tertutup (bukan sandal)

Wanita

- a. Baju Putih
- b. Memakai Blazer
- c. Memakai Rok Hitam (bukan jeans)
- d. Sepatu tertutup (bukan sandal)

2. Pakaian Penguji

Pria

- a. Baju Lengan Panjang berdasi, atau
- b. Baju Lengan Pendek berdasi dan memakai Jas, atau
- c. Baju Batik Lengan Panjang.
- d. Celana Panjang
- e. Memakai Sepatu tertutup (bukan sandal)

Wanita

- a. Baju Lengan Panjang, atau
- b. Baju Lengan Pendek dan memakai Blazer
- c. Baju Batik
- d. Memakai Rok atau Celana Panjang (bukan jeans)
- e. Memakai Sepatu tertutup (bukan sandal).

BAB IV

TATA CARA PENULISAN TUGAS AKHIR

Pada umumnya penulisan tugas akhir menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris tergantung kemampuan mahasiswa. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan tugas akhir adalah :

1. Tiap judul diketik pada halaman baru dengan huruf kapital dan tebal (*bold*), serta ditempatkan di tengah.

2. Yang dimaksud judul, adalah :

PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

BAB II TINJAUAN LITERATUR

BAB III METODE PENELITIAN

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

3.1 . Ukuran Kertas

Naskah diketik pada kertas yang memenuhi persyaratan yang telah baku yaitu :

1. Kertas HVS (yang sejenis) dengan berat 80 gram, berwarna putih dan diketik pada satu muka tidak bolak-balik.
2. Ukuran kertas adalah 21 x 29,7 cm (A4)
3. Pengecualian untuk penggunaan kertas yang baku, dilakukan bila diperlukan jenis kertas khusus untuk gambar, grafik dan diagram, serta penggunaan format tertentu (yang asli) dilampirkan seperti formulir.
4. Sampul (kulit luar) tugas akhir sebelum diujikan berupa *soft cover* (bukan *hard cover*) dari bahan karton *buffalo* warna Biru Muda.

5. Sampul (kulit luar) tugas akhir setelah diujikan berupa *hard cover* dari bahan karton warna Biru Tua.
6. Antara bab yang satu dengan bab lain diberi pembatas kertas *doorslag* warna sesuai dengan cover luar.

3.2 . Pengetikan

1. Pengetikan naskah tugas akhir dilakukan dengan komputer, pengaturan *lay-out* sebagai berikut:
 - Batas atas : 4 cm dari tepi kertas
 - Batas kiri : 4 cm dari tepi kertas
 - Batas bawah : 3 cm dari tepi kertas
 - Batas kanan : 3 cm dari tepi kertas
2. Pengetikan hanya dilakukan pada satu muka kertas, tidak diketik bolak-balik.
3. Jenis huruf yang digunakan adalah Times New Roman.
 - a. Ukuran font 12 untuk isi naskah
 - b. Ukuran font 14 dan tebal (*bold*) untuk judul dalam Bahasa Indonesia maupun dalam Bahasa Inggris.
 - c. Ukuran font 16 dan tebal untuk Judul Tugas Akhir.
 - d. Ukuran font 14 dan tebal untuk nama penulis dan NIM pada judul.
 - e. Ukuran font 14 dan tebal untuk nama lembaga pada judul.
 - f. Ukuran lainnya pada halaman sampul/ halaman judul font 12.
4. Jarak antara baris ketikan (spasi) adalah 2 spasi, kecuali untuk kutipan langsung panjang (yang melebihi 3 baris ketikan), judul, daftar tabel dan gambar serta daftar pustaka yang lebih dari 1 baris, diketik dengan jarak 1 spasi.
5. Pengetikan Abstrak/*Abstract*
 - a. Jarak pengetikan adalah 1 (satu) spasi.
 - b. Isi Abstrak maksimal 200 kata, dan diketik dengan huruf normal
 - c. Abstrak harus memuat maksimal 5 kata kunci, yang ditulis dengan huruf tebal (*bold*).
 - d. Isi *Abstract* (dalam bahasa Inggris) seluruhnya diketik dengan huruf miring.
 - e. *Abstract* (dalam Bahasa Inggris) harus mencantumkan maksimal 5 *keywords*, yang ditulis dengan huruf miring dan tebal (*bold*).

Contoh Abstrak/*Abstract* pada lampiran 18 dan 19.

3.3 . Penomoran Halaman

1. Halaman Bagian Awal

- a. Penomoran pada bagian awal tesis, mulai dari halaman judul dalam (sesudah sampul luar) sampai dengan halaman Daftar Lampiran, menggunakan Angka Romawi kecil (misal : i, ii, dst), ukuran font 12 Times New Roman dan diletakkan di tengah halaman bagian bawah.
- b. Halaman judul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pernyataan tidak diberi nomor halaman, tetapi diperhitungkan sebagai halaman (nomor halaman tidak diketik).
- c. Halaman Abstrak sampai halaman Daftar Lampiran diberi nomor urut dengan Angka Romawi kecil yang merupakan kelanjutan dari halaman pernyataan (halaman iv, v, dan seterusnya).

2. Halaman Bagian Utama

Penomoran halaman mulai dari BAB I PENDAHULUAN sampai dengan DAFTAR PUSTAKA menggunakan Angka Arab (1, 2, 3 dan seterusnya), diletakkan pada halaman bagian bawah, diberi **“auto text”** pada footer dengan tulisan **Universitas Multimedia Nusantara** (Arial 10 poin cetak tebal dengan posisi kanan halaman (align right)).

3. Halaman Bagian Akhir

- a. Nomor halaman bagian akhir merupakan kelanjutan dari nomor halaman pada bagian utama teks.
- b. Penomor dari bagian akhir, mulai dari halaman LAMPIRAN, menggunakan Angka Arab, yang diletakkan pada halaman bagian tengah bawah.

4. Penomoran Bab, Sub-Bab, dan Paragraf

- a. Penomoran bab menggunakan Angka Romawi kapital di tengah halaman atas (misalnya : BAB I).
- b. Penomoran sub-bab menggunakan Angka Arab diketik pada tepi kiri (misalnya : 2.1; 2.2 ; dst.).
- c. Penomoran sub-sub bab disesuaikan dengan nomor sub bab (misalnya : 2.1.1; 2.1.2; dst.).
- d. Penomoran bukan sub-bab atau bukan sub-sub bab menggunakan Angka Romawi atau huruf dengan tanda kurung (misalnya; (1); (2) atau (a); (b); dst.).

3.4. Cara Menulis Kutipan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kutipan merupakan pengambilalihan satu kalimat atau lebih yang terdapat di dalam karya tulis lain yang bertujuan untuk memperkuat argumentasi di dalam tulisan yang dibuat oleh pengarang sendiri. Dalam menulis sebuah kutipan, ada beberapa cara yang mesti diikuti supaya kutipan yang diambil bisa ditulis secara baik dan benar. Untuk itu, diperlukan pengutipan terhadap hasil penelitian sebelumnya dan sumber-sumber lain untuk mendukung penelitian. Penulisan kutipan dalam karya ilmiah memiliki aturan-aturan tertentu, sesuai dengan jenisnya. Ada kutipan langsung dan kutipan tidak langsung.

1. Kutipan langsung

Kutipan langsung merupakan kutipan yang ditulis sama persis dengan sumbernya tanpa ada penambahan atau perubahan sedikitpun.

Aturannya adalah sebagai berikut :

- Kutipan ditulis tanpa perubahan apapun.
- Apabila terdapat kutipan yang dihilangkan, terdapat penggunaan tanda titik berspasi berjumlah 3 buah (. . .) di bagian tersebut.
- Untuk menambahkan informasi pada kutipan yang dicantumkan, digunakan tanda kurung atau ().

Contoh :

... believing that an ongoing relationship with another is so important as to warrant maximum efforts at maintaining it; that is, the committed party believes the relationship is worth working on to ensure that it endures indefinitely, and proposed that relationship commitment is central to relationship marketing (Morgan, 2018).

2. Kutipan Tidak Langsung

Kutipan tidak langsung merupakan kutipan mengambil dari sebuah referensi yang ditulis oleh penulis karya ilmiah menggunakan gaya bahasa sendiri berdasarkan pemahamannya sendiri, namun tidak menambah atau mengurangi makna dari sumber tersebut. Aturan kutipan tidak langsung adalah sebagai berikut :

- Kutipan tidak langsung ditulis dengan perubahan, yakni kutipan ditulis berdasarkan pemahaman penulis, terkait referensi yang dijadikan kutipan tanpa adanya perubahan ide.
- Jika berbahasa daerah atau bahasa asing, kutipan ditulis miring.
- Jika ada penambahan komentar atau penjelasan ditulis tanda kurung ().

Contoh :

Menurut Barry *et al.* (2019), Storbacka *et al.* (2018) serta Donaldson dan O'Toole (2015) komitmen adalah menekankan pada pentingnya *value relationship* dikaitkan dengan suatu keyakinan, tidak akan terjadi suatu komitmen apabila salah satu pihak atau kedua-duanya merasa bahwa keuntungan itu tidak begitu penting (Saparro, 2018).

3. Gaya Kutipan

Cara penulisan kutipan dalam laporan penelitian atau penulisan tugas akhir ini mengacu pada **APA Style** (American Psychological Association), untuk menulis sumber yang digunakan dalam makalah penelitian. Gaya APA ini digunakan baik dalam teks kutipan maupun dalam daftar referensi. Karena untuk setiap kutipan dalam teks, harus ada di dalam daftar referensi dan begitu juga sebaliknya. Di bawah ini adalah cara - cara menulis kutipan dan contohnya.

a. Memasukkan nama penulis di dalam tanda kurung

Pisahkan nama penulis dan tahun publikasi dengan tanda baca koma. Bisa juga ditambahkan halaman dengan simbol *p*, atau *pp*, untuk memperjelas lokasi kutipan pada buku, *paraphrase*, ringkasan, atau informasi yang dikutip.

Contoh :

Pemasaran jasa adalah janji yang dibuat kepada pelanggan dan harus dijaga (Zeithaml dan Bitner, 2003).

b. Memasukkan nama penulis di dalam pembahasan

Ketika ingin memasukkan nama penulis di pembahasan, tambahkan tahun di dalam tanda kurung setelah nama penulis. Bisa juga menambahkan nomor halaman di belakang kutipan.

Contoh:

Lebih lanjut Zeithaml dan Bitner (2003), mengatakan bahwa pemasaran jasa adalah janji yang dibuat kepada pelanggan dan harus dijaga.

c. Kutipan dengan penulis lebih dari 2 orang

Yang dimaksud adalah nama – nama pengarang atau penulis dari sumber yang dikutip. Tidak perlu nama pengarangnya ditulis semuanya, cukup ditulis nama orang pertama dan gunakan *et al.*

Contoh :

Gracia *et al.* (2003) berpendapat, “Pendidikan karakter di masa kanak – kanak akan mencetak remaja – remaja yang memiliki karakter.”

Atau

Pendidikan karakter yang diajarkan pada masa kanak – kanak memungkinkan untuk menghasilkan remaja – remaja yang berkarakter pula. (Gracia *et al.*, 2003).

f. Mengutip dari kutipan

Yang dimaksud mengutip dari kutipan adalah sumber yang akan dikutip merupakan pendapat orang lain (kita tidak tahu sumbernya), telah dikutip kembali menjadi literatur baru, baik berupa buku maupun hasil penelitian.

Contoh :

Lacey (Saparso, 2018) berpendapat bahwa, nilai ekonomi berhubungan dengan *cost-benefit ratio* yang dirasakan setiap pihak yang terlibat dalam hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.

Atau

Menurut Lacey, nilai ekonomi berhubungan dengan *cost-benefit ratio* yang dirasakan setiap pihak yang terlibat dalam hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (Saparso, 2018).

e. Dua atau lebih sumber di dalam kutipan

Ketika ingin menyimpulkan informasi dari berbagai sumber, tulis semua nama penulis dan tahun, pisahkan sumber – sumber informasi itu dengan tanda titik koma. Urutkan sesuai abjad, dan untuk penulis yang sama urutkan sesuai tahun.

Contoh :

Resource content dapat diukur berdasarkan reputasi perusahaan (*company reputation*) dan *confidence benefit* (Lacey, 2003; Boonajsevee, 2005; Morgan, 1996, 2000)

f. Kutipan yang diambil dari UU, PP, Surat Kabar atau Majalah

Untuk sumber dari UU, PP, cukup sebutkan UU atau PP serta Nomor dan Tahunnya. Sedangkan sumber dari Surat Kabar atau Majalah, sebutkan nama penulis, lembaga, sumber dan tanggal atau tahun terbitnya,

Contoh :

Persyaratan modal minimum perusahaan asuransi yang ditetapkan oleh pemerintah, melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 63 tahun 1999, menjadi pemicu naiknya total modal sendiri secara signifikan pada akhir tahun 2006. PP 63 tersebut mewajibkan perusahaan asuransi memiliki modal minimum sebesar Rp. 100 miliar. Peraturan ini dikenakan secara bertahap mulai 31 Desember 2007 modal sendiri minimum sebesar Rp. 25 miliar, 31 Desember 2008 modal sendiri sebesar Rp. 60 miliar dan 31 Desember 2009 modal sendiri harus sebesar Rp. 100 miliar.

Atau

Ditinjau dari segi kepesertaan asuransi jiwa di Indonesia dari tahun 2007-2011, rata-rata 3,63 %, atau setiap tahun kenaikannya hanya 0,38 %. Dibandingkan dengan laju pertumbuhan penduduk yang kurang lebih 1,25 % per tahun adalah sangat kecil. Namun demikian Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) tetap optimis akan pertumbuhan aset asuransi jiwa sebesar 25-30 % per tahunnya dapat diraih. Pertumbuhan ini ditujukan untuk mencapai target aset sebesar Rp 500 triliun di tahun 2014 mendatang (Laporan AAJI, 2012).

BAB IV

PROPOSAL PENELITIAN (TESIS)

Proposal penelitian adalah langkah awal untuk menuju kepada penyusunan laporan akhir. Jenis penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua tipe utama yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.

Penelitian Kualitatif – Pemikiran Induktif

Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa ucapan, tulisan atau perilaku orang yang diamati. Pendekatan penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan narasi (ucapan) yang mendalam yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok masyarakat dan atau organisasi tertentu dalam bentuk tertentu yang dapat dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik. Kuncinya adalah bagaimana peneliti mampu memaknai data yang diperoleh baik berupa ucapan, tulisan maupun perilaku orang dalam bentuk narasi yang tepat.

Penelitian Kuantitatif – Pemikiran Deduktif

Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena. Proses pengukuran adalah bagian yang terpenting dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dimaksudkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, ataupun mencari generalisasi yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian teori dan dapat juga digunakan untuk prediksi (*hypothetico deducto*).

4.1 . Rancangan Isi Proposal

Rancangan penelitian kualitatif maupun kuantitatif pada prinsipnya hampir tidak ada perbedaan, terutama untuk latar belakang penelitian dan landasan literatur. Tabel berikut adalah rancangan isi proposal baik kualitatif maupun kuantitatif.

PENELITIAN KUALITATIF	PENELITIAN KUANTITATIF
JUDUL LEMBAR PERSETUJUAN DAFTAR ISI DAFTAR TABEL DAFTAR GAMBAR BAB I PENDAHULUAN <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Latar Belakang Penelitian 1.2. Rumusan Masalah 1.3. Tujuan Penelitian 1.4. Manfaat Penelitian BAB II LANDASAN LITERATUR <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Tinjauan Teoritis 2.2. Penelitian Terdahulu 2.3. Rerangka Konseptual 2.4. Proposisi BAB III METODE PENELITIAN <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Paradigma Penelitian 3.2 . Rancangan Penelitian 3.3 . Subjek dan Objek Penelitian 3.4. Prosedur dan Instrumen Penelitian 3.5 . Teknik Analisis Data DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN	JUDUL LEMBAR PERSETUJUAN DAFTAR ISI DAFTAR TABEL DAFTAR GAMBAR BAB I PENDAHULUAN <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Latar Belakang Penelitian 1.2. Rumusan Masalah 1.3. Tujuan Penelitian 1.4. Manfaat Penelitian BAB II LANDASAN LITERATUR <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Tinjauan Teoritis 2.2. Penelitian Terdahulu 2.3. Rerangka Konseptual 2.4. Hipotesis BAB III METODE PENELITIAN <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Paradigma Penelitian 3.2. Populasi dan Sampel 3.3. Operasionalisasi Variabel 3.4. Teknik Pengumpulan Data 3.5. Teknik Analisis Data DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

4.2 . Penjelasan Singkat Masing-Masing Bagian

Rancangan isi proposal tersebut diatas masing-masing dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

JUDUL (contoh judul proposal pada lampiran 10)

Judul penelitian berisi pernyataan singkat dan spesifik mencerminkan isi penelitian yang akan dilakukan (mencerminkan konsep atau hubungan antar konsep dari gejala/ fenomena yang diteliti). Judul harus sesuai dengan masalah penelitian.

LEMBAR PERSETUJUAN (contoh halaman persetujuan proposal oleh pembimbing pada lampiran 11)

DAFTAR ISI (contoh pengetikan daftar isi pada lampiran 21)

DAFTAR TABEL (contoh pengetikan daftar tabel pada lampiran 22)

DAFTAR GAMBAR (contoh pengetikan daftar gambar pada lampiran 23)

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan dengan singkat padat dan jelas, yang menggambarkan dengan tepat isi usulan penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

1.1. Latar Belakang Penelitian

Latar belakang penelitian berisi tentang landasan kontekstual dan kaitannya dengan landasan konseptual penelitian. Pada umumnya latar belakang penelitian ini berisi tentang fenomena terkini yang relevan dengan judul penelitian.

- Mengemukakan hal-hal yang menjadi latar belakang pemilihan judul penelitian, termasuk signifikansi pemilihan topik penelitian tersebut; penelitian dapat diangkat dari gejala empiris atau permasalahan-permasalahan praktis dan/atau permasalahan teoritis.
- Mengemukakan dan meletakkan penelitian yang akan dilakukan dalam peta keilmuan yang menjadi perhatian peneliti; menunjukkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan apa yang belum dibahas pada penelitian terdahulu tersebut.
- Pada umumnya penelitian dimulai dari rasa ingin tahu, atau pemotretan fenomena untuk mengidentifikasi adanya kesenjangan (*gap*). Baik itu kesenjangan empiris, hasil penelitian maupun kesenjangan teoritis.

1.2. Rumusan Masalah

1. Rumusan masalah penelitian disusun berdasarkan paparan latar belakang penelitian. Dalam penulisan rumusan masalah, untuk penelitian kualitatif maupun kuantitatif dapat dirumuskan dalam bentuk kata tanya atau dalam bentuk pernyataan, “apa yang menjadi masalah?” dan “kenapa masalah tersebut menarik perhatiannya?”
2. Rumusan masalah dapat bersumber dari adanya kesenjangan (*gap*) antara yang seharusnya dan data empiris yang ada. Rumusan masalah juga dapat bersumber dari rasa keingintahuan peneliti.
3. Rumusan masalah harus dapat dinyatakan dalam kalimat tanya atau pertanyaan yang mengandung masalah penelitian yang akan dicari guna dibuktikan kebenarannya.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian harus selaras dengan rumusan masalah penelitian. Ditulis secara ringkas, padat, dan jelas. Tujuan penelitian lazimnya menjelaskan/mengukur hubungan (asosiasi atau kausalitas) antar variabel yang menjadi perhatian dalam penelitian.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis (keilmuan) dengan menyebutkan kegunaan teoritis apa yang dapat dicapai dari masalah yang diteliti, misalnya menambah referensi atas perkembangan suatu studi.
2. Manfaat praktis (guna laksana) dengan menyebutkan kegunaan apa yang dapat dicapai dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Teori yang digunakan sebagai alat analisis untuk mengeneralisasi konsep dasar penelitian (proposisi, variabel, indikator, dan sebagainya) sesuai dengan topik yang diteliti. Dalam bab ini juga dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat secara kritis tentang tinjauan kepustakaan dan variabel penelitian terkait dengan masalah yang akan diteliti guna dikembangkan suatu rerangka konseptual (plus hipotesis) maupun kerangka pemikiran (plus preposisi).

2.1. Tinjauan Teori

Tinjauan Teori merupakan pengembangan dari tinjauan pustaka yang telah ditulis pada rumusan masalah, antara lain :

1. Melakukan kajian kepustakaan yang relevan dengan variabel penelitian.
2. Pada bagian ini dilakukan kajian/diskusi mengenai konsep dan teori yang pro dan kontra berdasarkan literatur yang tersedia, terutama dari artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah.
3. Kajian pustaka berfungsi membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi.

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebelum menyusun usulan penelitian, penulis tentunya telah mencari, kemudian membahas terbitan (publikasi) yang berhubungan dengan topik atau masalah penelitian. Untuk itu, *literature review* dari setiap publikasi yang dianggap relevan dibahas secara kritis, yang meliputi :

- a. Siapa yang pernah meneliti topik atau masalah itu.
- b. Di mana penelitian itu dilakukan.
- c. Apa unit dan bidang studinya.
- d. Bagaimana pendekatan dan analisisnya.
- e. Bagaimana kesimpulannya.
- f. Apa kritikan terhadap studi itu.

2.3. Kerangka Berpikir atau Rerangka Konseptual

Pada dasarnya kerangka berpikir atau rerangka konseptual diturunkan dari (beberapa) konsep/teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi dan/ atau proposisi, yang dapat ditampilkan dalam bentuk bagan alur pemikiran atau model konsep penelitian. Rangkaian penalaran dalam suatu kerangka dengan berdasarkan pada teori/ konsep untuk sampai pada simpulan yang berakhir pada hipotesis yang akan diuji secara empiris, untuk kemudian dirumuskan ke dalam hipotesis operasional. Dengan menunjukkan keterbatasan dari penelitian sebelumnya, maka peneliti dapat mengisi *gap* (kesenjangan) yang ada pada masalah penelitian.

Dalam bagian ini, dapat pula digambarkan *framework* untuk mempermudah alur jalannya penelitian.

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan atau jawaban sementara (berdasarkan hasil penelitian atau teori sebelumnya) atas pertanyaan atau pernyataan dalam masalah penelitian, yang akan diuji dengan data empirik melalui penelitian ini. Hipotesis adalah pernyataan tentatif tentang hubungan (asosiasi/kausalitas) antara beberapa variabel. Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah. Untuk penelitian kualitatif hipotesis tidak diharuskan, karena memang tidak membuktikan hipotesis. Namun dapat diajukan proposisi yaitu halangan logis antar konsep.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian harus sesuai dengan pendekatan penelitian yang dipilih. Prosedur, teknik, serta alat yang digunakan dalam penelitian harus disesuaikan dengan metode penelitian yang ditetapkan.

Metode Penelitian Kualitatif

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretative atau bisa juga disebut fenomenologi yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

3.1. Paradigma Penelitian

Penelitian pada hakikatnya adalah sebuah upaya untuk mencari kebenaran atau untuk menemukan kebenaran atas suatu kebenaran bahkan membenarkan suatu kebenaran. Paradigma adalah kumpulan dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berfikir, cara mengetahui realitas sosial yang dikonstruksi oleh *mode of thought* atau *mode of inquiry* tertentu, yang kemudian menghasilkan *mode of*

knowing yang spesifik. Paradigma juga merupakan suatu pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari.

Salah satu orientasi baru dalam penelitian yang belakangan banyak diminati adalah psikologi kualitatif (*qualitative psychology*) sebagai “lawan” dari psikologi kuantitatif (*quantitative psychology*). Psikologi kualitatif mengkaji *psyche* (jiwa) manusia dengan metodologi penelitian kualitatif. Orientasi baru ini menurut Lincoln dan Guba (*Naturalistic Inquiry*, 1985), merupakan pergeseran paradigma dari positivistik ke pospositivistik. Pospositivistik disebut pula dengan istilah naturalistik, etnografis, fenomenologis, subyektif, studi kasus, kualitatif, hermeneutik, dan humanistik.

3.2. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data atau mengukur status variabel yang diteliti, sedangkan dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*. Isi rancangan penelitian pada bagian ini meliputi kapan dan dimana penelitian dilakukan dan berapa lama penelitian akan dilakukan.

3.3. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan subjek penelitian dapat menggunakan *criterion-based selection*, yang didasarkan pada asumsi bahwa subjek tersebut sebagai aktor dalam tema penelitian yang diajukan. Selain itu dalam penentuan informan, dapat digunakan model *snow ball sampling*. Metode ini digunakan untuk memperluas subjek penelitian. Hal lain yang harus diketahui bahwa dalam penelitian kualitatif, kuantitas subjek bukanlah hal utama sehingga pemilihan informan lebih didasari pada kualitas informasi yang terkait dengan tema penelitian yang diajukan. Pemilihan informan yang tepat juga merupakan kuncinya.

Subjek penelitian yaitu individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber berita yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian. objek adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitar kehidupan manusia. Apabila dilihat dari sumbernya, obyek dalam penelitian kualitatif disebut *social situation* atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Namun sebenarnya, objek penelitian kualitatif juga bukan hanya berfokus pada situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen di atas, melainkan juga berupa peristiwa alam, tumbuh-tumbuhan, binatang, kendaraan, dan sejenisnya.

3.4. Prosedur dan Instrumen Penelitian

Prosedur penelitian kualitatif adalah merupakan hal penting yang perlu dicermati, karena merupakan langkah awal dalam pengumpulan data. Langkah operasionalnya meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengamatan (observasi/evaluasi) dan lain sebagainya. Langkah-operasional tersebut bersumber dari kerangka berpikir yang telah disusun sebelumnya. Sedangkan instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur atau mengumpulkan informasi kuantitatif maupun kualitatif sebagai bahan pengolahan yang berkenaan dengan objek ukur yang sedang diteliti. Misalnya, pedoman observasi, checklist, pedoman wawancara, tes, angket dan lain sebagaii.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Tidak ada cara yang paling benar secara absolut untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data kualitatif. Karena itu, prosedur analisis data dalam penelitian ini didasarkan kepada sejumlah teori dan disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang di tentukan di ukur dengan memberikan simbol angka yang berbeda–beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Dengan menggunakan simbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat dilakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter. Tujuan utama dari metodologi ini adalah menjelaskan suatu masalah tetapi menghasilkan generalisasi. Generalisasi ialah suatu kenyataan kebenaran yang terjadi dalam suatu realitas tentang suatu masalah yang di perkirakan akan berlaku pada suatu populasi tertentu.

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah pandangan fundamental tentang apa yang menjadi pokok persoalan dalam ilmu pengetahuan. Paradigma membantu merumuskan apa yang harus dipelajari, pertanyaan apa yang semestinya dijawab, bagaimana semestinya pertanyaan itu diajukan, dan aturan apa yang harus diikuti dalam menafsirkan jawaban yang diperoleh. Paradigma menggolongkan, mendefinisikan dan menghubungkan antara teori, metode serta instrumen-instrumen yang terdapat di dalamnya. Paradigma adalah cara pandang tentang kebenaran yang diyakini yaitu kebenaran tunggal dan kebenaran jamak. Kebenaran tunggal adalah aliran positivisme arah penelitiannya adalah kuantitatif. Kebenaran jamak adalah aliran interpretivisme arah penelitiannya adalah kualitatif.

3.2. Objek Penelitian

Pada dasarnya objek adalah merupakan apa yang hendak diselidiki di dalam kegiatan penelitian. Ada beberapa persoalan yang perlu untuk kita pahami supaya dapat menentukan serta menyusun objek penelitian di dalam metode penelitian dengan baik. Selain itu apa saja objek penelitiannya dan juga kriteria seperti apa yang bisa dijadikan objek dari penelitian yang dilakukan. Objek penelitian mengacu pada fokus yang akan diteliti sesuai dengan kerangka konsep penelitian.

3.3. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi sering juga

disebut universe atau sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh elemen yang ada di populasi, maka pengambilan sampel dilakukan. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus representatif atau dapat mewakili.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat variabel yang diamati. Definisi operasional mencakup hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Definisi operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel penelitian dan hal yang dianggap penting. Definisi operasional hanya berlaku pada area penelitian yang sedang dilakukan, sedangkan definisi teoritis diambil dari buku literatur dan berlaku umum yang terkait. Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Definisi “konsep”, sering masih samar bagi pembaca hasil riset. Itulah sebabnya, **operasionalisasi variabel** atau mendefinisikan variabel secara lebih tegas, menjadi sangat penting untuk dilakukan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Jenis sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Apakah data diperoleh dari sumber langsung dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti (data primer) atau data diperoleh dari sumber yang sudah terpublikasi (data sekunder). Metode Pengumpulan Data merupakan teknik yang dilakukan dalam hal mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya bisa melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Sedangkan Instrumen Pengumpul Data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen dapat berupa lembar cek list, kuesioner (angket terbuka / tertutup), pedoman wawancara, kamera photo dan lainnya.

3.6. Teknik Analisis Data

Karena menggunakan sampel untuk mewakili populasi, maka digunakan statistik sebagai alat pengolah datanya. Stastistik dapat juga diartikan sebagai metode/asas guna mengerjakan/memanipulasi data kuantitatif agar angka bermakna. Pendekatan dengan statistik mengikuti metode mengumpulkan, mengolah, menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikan data. Statistik dapat pula diartikan sebagai pengetahuan yang berhubungan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penganalisisan dan penarikan kesimpulan berdasarkan data dan analisis. Jadi statistik adalah produk dari kerja statistika.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Hal ini dilakukan untuk menguji tingkat akurasi instrumen penelitian sebagai alat ukur yang sah untuk mengukur variabel. Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Hasil penelitian yang reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu sah. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (konsisten).

Analisis Data Penelitian

Analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Analisis data pada dasarnya adalah proses pencarian dan penyusunan data yang sistematis yang secara akumulasi menambah pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan. Analisis data terbagi atas analisis deskriptif dan analisis inferensial. Dalam analisis data juga dikemukakan alat (statistik) yang akan digunakan untuk melakukan analisis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar dari seluruh kepustakaan yang digunakan/dirujuk dalam teks. Contoh penulisan daftar pustaka pada lampiran 25).

LAMPIRAN

Berisi lampiran tentang hal-hal yang relevan dengan usulan penelitian, misalnya kuesioner, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan peta lokasi.

BAB V

MENYUSUN LAPORAN TUGAS AKHIR (TESIS)

5.1. Rancangan Isi Laporan Tesis

Susunan daftar isi laporan tesis baik itu penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif pada umumnya hampir sama, terutama pada bagian awal tesis dari mulai judul sampai dengan daftar lampiran adalah sama. Yang sedikit berbeda dalam susunan isi ada pada bab 3 dan bab 4, sedangkan bab 5 sama. Untuk jelasnya susunan isi tesis dapat diperiksa pada tabel berikut ini.

- **JUDUL**
- **PERSETUJUAN PEMBIMBING**
- **PERSETUJUAN PENGUJI**
- **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**
- **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**
- **KATA PENGANTAR**
- **ABSTRAK**
- **ABSTRACT**
- **DAFTAR ISI**
- **DAFTAR TABEL**
- **DAFTAR GAMBAR**
- **DAFTAR LAMPIRAN**

PENELITIAN KUALITATIF	PENELITIAN KUANTITATIF
BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Penelitian 1.2. Rumusan Masalah 1.3. Tujuan Penelitian 1.4. Manfaat Penelitian BAB II TINJAUAN LITERATUR 2.1. Tinjauan Pustaka 2.2. Penelitian Terdahulu 2.3 Rerangka Konseptual 2.4. Proposisi BAB III METODE PENELITIAN 3.1. Paradigma Penelitian 3.2. Rancangan Penelitian 3.3. Subjek dan Objek Penelitian 3.4. Prosedur dan Instrumen Penelitian	BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Penelitian 1.2. Rumusan Masalah 1.3. Tujuan Penelitian 1.4. Manfaat Penelitian BAB II TINJAUAN LITERATUR 2.1. Tinjauan Pustaka 2.2. Penelitian Terdahulu 2.3. Rerangka Konseptual 2.4. Hipotesis BAB III METODE PENELITIAN 3.1. Paradigma Penelitian 3.2 . Objek Penelitian 3.3. Populasi dan Sampel 3.4. Operasionalisasi Variabel 3.5. Teknik Pengumpulan Data

<p>3.5. Teknik Analisis Data</p> <p>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</p> <p>4.1. Karakteristik Informan/Sub</p> <p>4.2. Hasil Penelitian</p> <p>4.3. Pembahasan</p> <p>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</p> <p>5.1. Kesimpulan</p> <p>5.2. Saran</p> <p>DAFTAR PUSTAKA</p> <p>LAMPIRAN</p>	<p>3.6. Teknik Analisis Data</p> <p>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</p> <p>4.1. Karakteristik Responden</p> <p>4.2. Analisis Statistik</p> <p>4.3. Pembahasan</p> <p>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</p> <p>5.1. Kesimpulan</p> <p>5.2. Saran</p> <p>DAFTAR PUSTAKA</p> <p>LAMPIRAN</p>
--	---

5.2 . Penjelasan Singkat Masing-Masing Bagian

Dalam penyusunan laporan tesis dibagi menjadi 3 (tiga) bagian; bagian awal, bagian utama dan bagian akhir, masing-masing disajikan sebagai berikut :

5.2.1 . Bagian Awal

- Sampul
- Halaman judul
- Halaman Persetujuan Pembimbing
- Halaman Persetujuan Penguji
- Halaman Keaslian Karya Tugas Akhir
- Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Tugas Akhir Untuk Kepentingan Akademis
- Halaman Kata Pengantar
- Halaman Abstraksi (bahasa Indonesia)
- Halaman *Abstract* (bahasa Inggris)
- Halaman Daftar Isi
- Halaman Daftar Tabel
- Halaman Daftar Gambar
- Halaman Daftar Lampiran

Penjelasan Bagian Awal Tesis

1. Sampul

Pada sampul tesis dicetak : Judul tesis, tulisan kata (huruf kapital), tulis kalimat : Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara, nama lengkap penulis (tanpa gelar), nomor induk mahasiswa, tulisan : Program Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara, dan tahun tesis diajukan. Contoh sampul tesis (**Lampiran 12**).

2. Halaman Judul

Halaman judul tesis berisi tulisan yang sama dengan halaman sampul, namun dicetak di atas kertas HVS putih. Contoh halaman judul tesis (**Lampiran 12**)

3. Halaman Pengesahan

Halaman pengesahan berisi tentang judul tesis, nama penulis dan kata-kata pengesahan, susunan tim pembimbing, dan ditandatangani oleh tim pembimbing dengan urutan Pembimbing Utama, Pembimbing Pendamping dan di setujui oleh Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi UMN. Contoh halaman pengesahan tesis (**Lampiran 14**).

4. Halaman Persetujuan Komisi Penguji

Halaman identitas komisi penguji dicetak pada kertas HVS putih, memuat judul tesis, identitas mahasiswa, nama tim pembimbing dan nama tim dosen penguji. Contoh halaman lembar persetujuan komisi penguji tesis (**Lampiran 15**).

5. Halaman Pernyataan Keaslian

Halaman pernyataan keaslian merupakan halaman yang memuat ketegasan penulis bahwa naskah tesis bukan karya plagiasi dan menjamin orisinalitasnya. Contoh halaman pernyataan ini pada **Lampiran 16**

6. Halaman Pernyataan Ijin Publikasi

Halaman pernyataan yang menerangkan bahwa, penulis memberikan hak kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mendistribusikan, mempublikasikan di internet maupun media lain dengan hak bebas royalti. Contoh persetujuan publikasi pada **Lampiran 17**.

7. Halaman Kata Pengantar

Kata pengantar memuat rasa syukur atas terselesainya penulisan tesis ini, uraian singkat proses penulisan tesis. Kemudian diuraikan secara rinci ucapan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu dan memotivasi selama proses penelitian sampai dengan selesainya pelaporannya. Harap diperhatikan pencantuman nama, gelar, instansi secara benar. Dan ditutup dengan harapan kritik dan saran atas perbaikan penulisan tesis. Contoh halamana kata pengantar (**Lampiran 20**).

8. Halaman Abstraksi

Merupakan ringkasan dari hasil penelitian yang ditulis dalam bahasa Indonesia. Halaman ringkasan ini memuat judul tesis, nama penulis, nomor induk mahasiswa, ringkasan mencakup masalah penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, hasil temuan penelitian dan diakhiri dengan kata kunci. Di dalam abstrak tidak boleh ada kutipan (acuan) dari pustaka, jadi merupakan uraian hasil penelitian dari penulis. Abstrak disusun secara jelas tanpa melihat kembali pada materi karya ilmiah, dengan jumlah materi maksimal 200 kata di ketik dengan jarak satu spasi serta dilengkapi dengan kata kunci. Contoh abstrak pada **Lampiran 18**.

9. Halaman *Abstract*

Ringkasan atau summary ini merupakan ringkasan yang ditulis dalam bahasa Inggris. Kontennya sama dengan abstraksi dengan maksimum 200 kata dan diakhiri dengan kata kunci (*keywords*). Contoh *abstract* pada **Lampiran 19**.

10. Halaman Isi

Halaman daftar isi diketik pada halaman baru dan diberi judul Daftar Isi diketik dengan huruf kapital, diletakkan di tengah atas kertas. Daftar isi juga memuat daftar tabel, daftar gambar, judul dari bab dan sub bab, daftar pustaka dan lampiran. Judul bab di ketik dengan huruf kapital, sub bab diketik dengan huruf kecil kecuali huruf pertama tiap sub bab diketik dengan huruf kapital. Jarak pengetikan antara baris judul bab yang satu dengan bab yang lain adalah dua spasi, sedangkan jarak spasi antara sub-sub bab adalah satu spasi. Contoh halaman daftar isi pada **Lampiran 21**.

11. Halaman Daftar Tabel

Judul daftar tabel diketik dengan huruf kapital dan diletakkan ditengah pada bagian atas kertas. Daftar tabel memuat semua tabel yang disajikan dalam tek dan nomor tabel ditulis dengan angka romawi. Jarak pengetikan judul tabel yang lebih dari satu baris diketik satu spasi dan jarak antar judul tabel diketik dua spasi. Judul tabel dalam halaman tabel harus sama dengan judul tabel dalam daftar. Contoh daftar tabel pada **Lampiran 22**.

12. Halaman Daftar Gambar

Judul daftar gambar diketik dengan huruf kapital dan diletakkan ditengah bagian atas kertas. Halaman ini memuat daftar gambar, nomor gambar, judul gambar dan nomor halaman. Contoh daftar gambar seperti pada **Lampiran 23**.

13. Halaman Daftar Judul Lampiran

Judul daftar lampiran diketik dengan huruf kapital dan diletakkan ditengah bagian atas kertas. Daftar lampiran memuat judul lampiran, nomor lampiran dan halaman lampiran. Nama judul yang ada pada daftar lampiran harus sama dengan judul yang ada pada lampirannya. Contoh daftar judul lampiran pada **Lampiran 24**.

5.2.2 . Bagian Utama

- Bab I Pendahuluan
- Bab II Tinjauan Literatur
- Bab III Metode Penelitian
- Bab IV Analisis dan Pembahasan
- Bab V Kesimpulan dan Saran
- DAFTAR PUSTAKA

Penjelasan Bagian Utama Tesis :

Bagian utama tesis terdiri dari: pendahuluan, tinjauan literatur, metode penelitian, analisis dan pembahasan, saran dan kesimpulan serta daftar pustaka. Rangkaian kata yang disampaikan dalam tesis hendaknya teliti, singkat, padat, jelas, tajam, relevan serta konsisten, dan terdapat alur narasi yang komprehensif.

Secara garis besar komposisi penulisan tesis pada bagian utama adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Komposisi Bobot Isi Setiap Bab

Bab	Judul	Persentase
I	Pendahuluan	15 %
II	Landasan Teori dan Kerangka Konsep	25 %
III	Metode Penelitian	10 %
IV	Analisis dan Pembahasan	35 %
V	Kesimpulan dan Saran	10 %
	Penulisan (<i>similarity index</i>)	5%
	Daftar Pustaka	
	Minimal Halaman Isi 60 (tidak termasuk daftar pustaka dan lampiran)	100 %

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan secara umum, ringkas, padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian yang meliputi; latar belakang, perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian. Berikut ini berturut-turut dijelaskan secara singkat adalah :

1.1 . Latar Belakang Penelitian

Latar belakang pada umumnya memuat tiga hal utama : i) alasan penelitian dan rasa keingintahuan peneliti terhadap topik yang akan diteliti; ii) fakta dan data sekunder yang relevan atau berkaitan dengan topik yang diteliti iii) tinjauan normatif sehubungan dengan topik yang diteliti. Latar belakang penelitian sebaiknya ditutup dengan penjelasan singkat tentang teori (*theoretical gap*) yang akan diteliti. Karena itu dalam latar belakang penelitian diuraikan tentang :

1. Fenomena yang akan diteliti yang dapat dikemukakan dari masalah teoritis atau masalah praktis;
2. Menunjukkan masalah sebagai perbedaan antara konsep atau teori yang ada;
3. Situasi yang melatarbelakangi masalah;
4. Intisari penelitian terdahulu yang berkaitan atau relevan dengan masalah;
5. Uraian dalam latar belakang dapat diakhiri dengan *problem statement*.

1.2 . Rumusan Masalah

Menyederhanakan masalah yang rumit dan kompleks dirumuskan menjadi masalah yang dapat diteliti (*researchable problem*), perumusan masalah harus relevan dengan judul dan perlakuan yang akan diteliti. Proses perumusan masalah tidak harus berupa kalimat tanya, dapat dengan pernyataan (*statement*). Dalam merumuskan masalah peneliti harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a Menyatakan dengan jelas, tegas dan konkrit masalah yang akan diteliti.
- b Relevan dengan waktu
- c Berhubungan dengan suatu persoalan teoritis atau praktis.
- d Berhubungan dengan suatu teori.
- e Dinyatakan dalam suatu kalimat tanya atau pernyataan yang mengandung masalah.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian harus menyebutkan secara spesifik tujuan yang akan dicapai dalam penelitian. Seharusnya tujuan penelitian juga tersirat dalam judul penelitian. Jika perumusan masalah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan, tujuan penelitian merujuk pada hasil penelitian yang akan dicapai atau diperoleh. Karena tujuan penelitian adalah menjawab masalah penelitian, maka dalam mendiskripsikan tujuan penelitian, peneliti mengacu pada masalah penelitian yang telah dirumuskan.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada prinsipnya menjelaskan manfaat praktis ilmiah atau manfaat penelitian yang mengungkapkan secara spesifik kegunaan yang hendak dicapai, dilihat dari sisi :

- a. Aspek teoritis (keilmuan) dengan menyebutkan kegunaan teoritis apa yang dapat dicapai dari masalah yang diteliti, atau menyatakan sumbangan hasil penelitian terhadap pengembangan teori keilmuan.
- b. Aspek praktis, dengan menyebutkan kegunaan apa yang dapat dicapai dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan penelitian tersebut.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Teori pada dasarnya merupakan alat dialogis untuk mengkonfirmasi dengan hasil temuan penelitian dan topik yang diteliti. Pada bab ini dikemukakan hasil telaah atau kajian teori atau unsur-unsur teori (konsep, proposisi, dsb) atau hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Bab ini tidaklah sekedar berisi kutipan atau pencantuman teori-teori, konsep, proposisi dan paradigma, secara berjajar dan runtut yang diambil dari berbagai sumber (*cut and paste*), tetapi merupakan hasil ramuan dari proses persandingan atau perbandingan antar teori, konsep, proposisi, paradigma yang ada, kemudian peneliti menarik benang merahnya untuk membahas permasalahan dalam topik penelitian yang telah dilakukan.

Tabel 2: Sumber Pustaka dan Standar Minimal Tesis

Sumber Pustaka	Standar Minimal
<i>Text books</i>	Maksimal 25% dari sumber pustaka
Jurnal Penelitian	Minimal 60% dari sumber pustaka
Lain-lain (Majalah, Koran, dan lain-lain).	Maksimum 15% dari sumber pustaka

2.1. Tinjauan Teori

Tinjauan pustaka ditempatkan sesudah perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian agar bahan-bahan kepustakaan yang disajikan dalam tinjauan pustaka secara terpadu dan terarah. Teori atau konsep atau proposisi yang dibahas pada bagian ini harus fokus dan relevan sesuai dengan rumusan pokok penelitian. Pada intinya landasan teori yang dikemukakan pada bagian ini adalah sesuai dengan variabel yang akan digunakan untuk membangun suatu model konsep penelitian. Hal-hal yang dibahas dalam tinjauan pustaka meliputi:

- a. Melakukan kajian kepustakaan yang relevan dengan masalah penelitian.
- b. Pada bagian ini dilakukan kajian/diskusi mengenai konsep dan teori yang digunakan berdasarkan literatur yang tersedia, baik *text books* maupun artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah.
- c. Kajian pustaka berfungsi membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi.

2.2 . Penelitian Sebelumnya

Sebelum menyusun Tesis, penulis tentunya telah mencari dan kemudian membahas terbitan-terbitan (publikasi) yang berhubungan dengan topik atau masalah penelitian. Untuk itu, *literature review* dan setiap terbitan/publikasi yang dianggap relevan dibahas secara kritis, yang meliputi:

- a. Siapa yang pernah meneliti topik atau masalah itu.
- b. Dimana penelitian itu dilakukan.
- c. Apa unit dan bidang studinya.
- d. Bagaimana pendekatan dan analisisnya.
- e. Bagaimana kesimpulannya.
- f. Apa kritikan terhadap studi itu.

2.3. Kerangka Berpikir

Konsep pada dasarnya adalah pengertian atau pemahaman tentang suatu fenomena yang merupakan elemen dasar dan proses berfikir. Rerangka konsep ini dapat merupakan ringkasan tinjauan pustaka yang mendukung atau menolak teori di sekitar permasalahan penelitian. Disamping itu juga diuraikan tentang kesenjangan di antara hasil penelitian terdahulu,

sehingga perlu diteliti. Uraian kerangka konsep atau kerangka pikir biasanya mengarah pada hipotesis dan dapat disusun berupa narasi atau model penelitian atau diagram alur. Penjelasan kerangka berpikir dapat dituangkan lebih lanjut dalam bentuk gambar *conceptual framework*.

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan atau jawaban sementara berdasarkan hasil penelitian atau teori sebelumnya, atas pertanyaan dalam rumusan masalah penelitian, yang akan diuji dengan data empirik melalui penelitian ini. Perbedaan penelitian kualitatif adalah penggalian hipotesis, sedangkan penelitian kuantitatif adalah pengujian hipotesis. Untuk penelitian kualitatif hipotesis tidak diharuskan karena penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna yang bisa dibagi dalam paparan yang mendeskripsikan pola-pola yang bermakna dari suatu penomena.

2.5. Proposisi

Biasanya proposisi dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan yang menunjukkan hubungan antara dua konsep. Dalam penelitian sosial biasanya dikenal dua tipe proposisi, yakni aksioma atau postulat dan teorem. Aksioma atau postulat ialah proposisi yang kebenarannya tidak dipertanyakan lagi oleh peneliti, sehingga tidak perlu diuji dalam penelitian. Misalnya, “perilaku manusia selalu terikat dengan norma sosial” ialah contoh sebuah proposisi yang kebenarannya tidak dipertanyakan. Sedangkan teorem ialah proposisi yang dideduksikan dari aksioma. Sebagai contoh “perilaku seseorang dipengaruhi oleh niatnya untuk melakukan perilaku tersebut”

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan pendekatan desain penelitian yang digunakan (penelitian *history*, studi kasus, eksperimen, dsb). Sesuai dengan judulnya, uraian yang disampaikan pada bab ini juga meliputi subjek dan objek penelitian. Tentunya metode penelitiannya tidak terbatas pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Uraian tentang rancangan penelitian yang dipilih
- b. Prosedur pengambilan/pemilihan sampel dan penentuan unit analisis.
- c. Sumber dan teknik pengumpulan data serta instrumen penelitian.
- d. Pengolahan dan analisis data termasuk (uji) validitas data yang sesuai dengan rancangan penelitian yang diusulkan.
- e. Lokasi dan waktu penelitian.

Pada umumnya penelitian yang paling banyak digunakan oleh peneliti dalam menjalankan penelitiannya adalah metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Kedua metode ini sering digunakan karena keunggulan yang diberikan masing-masing.

Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman terhadap fenomena sosial yang terjadi di masyarakat. Pada metode penelitian ini, peneliti menggunakan perspektif dari partisipan sebagai gambaran yang diutamakan dalam memperoleh hasil penelitian.

3.1. Paradigma

Penelitian kualitatif adalah satu model penelitian humanistik, yang menempatkan manusia sebagai subyek utama dalam peristiwa sosial/budaya. Menurut Max Weber (1864-1920) sifat humanis dari aliran pemikiran ini terlihat dari pandangan tentang posisi manusia sebagai penentu utama perilaku individu dan gejala sosial. Paradigma kualitatif berpandangan bahwa fenomena sosial, budaya dan tingkah laku manusia tidak cukup dengan merekam hal-hal yang tampak secara nyata, melainkan juga harus mencermati secara keseluruhan dalam totalitas konteksnya. Sebab tingkah laku (sebagai fakta) tidak dapat dilepaskan atau dipisahkan begitu saja dari setiap konteks yang melatarbelakanginya. Menurut Bungin (2008:25) paradigma adalah cara pandang seorang ilmuwan tentang sisi strategis yang paling menentukan nilai sebuah disiplin ilmu pengetahuan itu sendiri. Jadi paradigma penelitian dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan.

3.2 . Rancangan Penelitian

Menurut Moleong (2010) rancangan penelitian sebagai usaha merencanakan dan menentukan segala kemungkinan dan perlengkapan yang diperlukan dalam suatu penelitian kualitatif yang terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data. Termasuk kapan dilaksanakan, berapa lama waktu yang dibutuhkan serta tempat atau lokasi dimana data dikumpulkan.

3.3 . Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yaitu keseluruhan objek dimana terdapat beberapa narasumber atau informan yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian sering juga disebut dengan istilah informan. Informan dapat berupa orang, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang dipercaya menjadi narasumber atau sumber informasi oleh peneliti yang akan memberikan informasi secara akurat untuk melengkapi data penelitian.

Objek penelitian merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang digunakan. Menurut Spradley obyek penelitian kualitatif disebut *social situation* atau situasi social yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

3.4. Prosedur dan Instrumen Penelitian

Pada penelitian kualitatif, peneliti memiliki kedudukan khusus, yaitu sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analis, penafsir data, serta pelapor hasil penelitiannya (Moleong, 2010). Kedudukan peneliti tersebut menjadikan peneliti sebagai key instrument atau instrumen kunci yang mengumpulkan data berdasarkan kriteria-kriteria yang dipahami.

Prosedur penelitian merupakan langkah-langkah operasional yang terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, pengamatan (observasi/evaluasi) dan umpan balik (refleksi). Sedangkan instrumen penelitian merupakan pedoman wawancara, pedoman observasi, checklist, materi test, angket dan lain sebagainya.

3.5 . Teknik Analisis Data

Secara sederhana analisis data yaitu mengumpulkan data dalam bentuk artikel, hasil wawancara, biografi, laporan, gambar, foto dan sebagainya menjadi sebuah hipotesis yang akhirnya terbentuk suatu teori. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tahapan wawancara, studi dokumentasi, observasi dan studi literatur. Data yang diperoleh dari lapangan disusun dan dirangkum kemudian diuraikan sesuai dengan permasalahan penelitian dalam bentuk tulisan yang sistematis dan jelas. Sehingga berdasarkan tulisan tersebut ditemukan kesimpulan yang dijadikan sebagai pedoman bagi peneliti untuk merumuskan kesimpulan akhir sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan. Analisa data berfungsi untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorisasikannya. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif. Umumnya digunakan teknik Miles Huberman, and Soldana (2014) yakni *exploining, describing, ordering, explaing, dan predicting*.

Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat sistematis dan menggunakan model-model yang bersifat matematis. Teori-teori yang digunakan serta hipotesa yang diajukan juga biasanya berkaitan dengan fenomena bisnis atau lingkungan.

3.1. Paradigma Penelitian

Secara konsep, paradigma adalah asumsi-asumsi dasar yang diyakini peneliti dan menentukan cara dia memandang gejala yang ditelaahnya. Yang diteliti tersebut dapat berupa kode etik, maupun pandangan dunia, yang mempengaruhi jalan pikiran dan perilaku peneliti dalam memperoleh ilmu. Penelitian kualitatif lebih mengutamakan pada proses dan persepsi atau makna sementara penelitian kuantitatif berfokus pada hasil penelitian yang berbentuk angka atau statistika. Penelitian kuantitatif memiliki prosedur dan kerangka acuan yang baku dan pasti sementara penelitian kualitatif lebih bersifat fleksibel mengikuti proses dari penelitian itu sendiri.

3.2. Obyek Penelitian

Pada bagian ini menggambarkan sifat atau keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra, simpati-antipati, keadaan batin, dan bisa juga berupa proses. Yang dimaksud subyek penelitian, adalah orang, tempat, atau benda yang akan diamati. Sedangkan yang dimaksud obyek penelitian, adalah hal yang menjadi sasaran penelitian, obyek penelitian, adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah.

Mengapa objek ini dipilih, cakupannya apa sehingga penting untuk dijadikan subyek penelitian. Lokasinya dimana dan kapan penelitian dilakukan.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi berkenaan dengan data, bukan orang atau bendanya. Jadi populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap. Atau dapat dikatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Artinya populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat- syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

Sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang akan diteliti. Hasil pengumpulan data dari sampel tersebut kemudian diberlaku-umumkan (digeneralisasikan) kepada seluruh anggota populasi. Sampel penelitian juga dapat dikatakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

3.4. Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang diamati. Definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Definisi operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Definisi operasional tidak sama dengan tinjauan teoritis. Definisi operasional hanya berlaku pada area penelitian yang sedang dilakukan, sedangkan definisi teoritis diambil dari buku-buku literatur dan berlaku umum yang terkait. Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Definisi “konsep”, sering masih samar bagi pembaca hasil riset. Bagi orang awam, definisi konsep bisa masih sangat samar (*fuzzy*). Itulah sebabnya, operasionalisasi variabel atau mendefinisikan variabel secara lebih tegas, menjadi sangat penting untuk dilakukan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Jenis sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Apakah data diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder). Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Sedangkan instrumen pengumpul data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen dapat berupa lembar *cek list*, kuesioner (angket terbuka / tertutup), pedoman wawancara, kamera photo dan lainnya.

3.6. Teknik Analisis Data

Statistik adalah sebagai alat untuk pengolah data yang berupa angka. Statistik dapat juga diartikan sebagai metode/asas-asas guna mengerjakan/memanipulasi data kuantitatif agar angka berbicara. Pendekatan dengan statistik sering digunakan metode statistik yaitu metode guna mengumpulkan, mengolah, menyajikan, menganalisis & menginterpretasikan data statistik. Statistika dapat pula diartikan pengetahuan yang berhubungan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penganalisisan dan penarikan kesimpulan berdasarkan data dan analisis. Jadi statistik adalah produk dari kerja statistika.

3.5.1. Uji Validitas

Validitas mempunyai arti seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dengan kata lain, suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan untuk melihat butir-butir pertanyaan mana yang layak (*representative*) untuk digunakan mewakili variabel-variabel bebas dalam penelitian. Uji dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatori factor analysis*) pada masing-masing variabel laten.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Selain harus valid, instrument juga harus reliable (dapat diandalkan). Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen yang digunakan. Dengan demikian instrumen ini dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dari kondisi yang berbeda. Jadi reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama.

3.5.3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian data empirik atau data penelitian untuk mengetahui apakah jenis data yang dikumpulkan di lapangan sesuai dengan distribusi teoritik. Artinya bahwa uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur perbandingan data empirik dengan data berdistribusi normal (teoritik) yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data empirik. Yang dimaksud dengan distribusi teoritik adalah distribusi normal.

3.5.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi terjadinya gangguan yang muncul dalam analisis regresi yang mempunyai varian yang tidak sama, sehingga tidak efisien baik dalam sampel kecil maupun sampel besar (tapi masih tetap tidak bias dan konsisten).

3.5.5. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas untuk mengetahui adanya hubungan antara beberapa atau semua variabel bebas (independen) dalam model regresi. Jika dalam model terdapat multikolinearitas maka model tersebut memiliki kesalahan standar yang besar sehingga koefisien tidak dapat ditaksir dengan ketepatan yang tinggi.

3.5.6. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel gangguan yang menyebabkan penaksir tidak lagi efisien baik dalam model sampel kecil maupun dalam sampel besar.

3.5.7. Uji Linearitas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak.

3.5.8. Uji Ketepatan Model

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa besar variable (variable-variable) independent (bebas) mampu menjelaskan variasi dari variable dependent (terikat).

3.5.9. Uji Koefisien Regresi

Uji ini dimaksudkan untuk melihat apakah besaran koefisien regresi secara statistik bermakna (signifikan) atau tidak.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian Kualitatif

4.1. Karakteristik Informan/Subject.

Pada bagian ini perlu diuraikan pokok-pokok data yang ditemukan dalam proses penggalian data di lapangan atau dalam pustaka kajian. Urutan penyajian datanya sesuai dengan urutan rumusan masalah yang telah dirumuskan pada bab 1 serta relevan dengan kerangka konsep di bab 2. Menurut Moleong (2010) yang paling tepat dalam penelitian kualitatif adalah sampling yang bertujuan (*purposive sampling*) yang maksudnya adalah untuk :

1. Menyaring informasi dari berbagai sumber,
2. Menggali informasi yang akan menjadi dasar bagi rancangan dan teori yang muncul.

4.2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian adalah merupakan analisis data kualitatif yang hampir selalu tidak berjalan linier yang dirumuskan. Riset kualitatif memiliki penekanan pada kualitas hasil penelitian, bukan kuantitas. Analisis hasil penelitian mengikuti metode penelitian kualitatif yang dipilih. Secara umum analisis dilakukan sebagai berikut, data *collection*, data *display*, data *reduction* dan *conclusion*. Prinsip pokok teknik analisis data kualitatif ialah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur dan mempunyai makna.

4.3. Pembahasan

Dalam pembahasan atau analisis data ini, keseluruhan data baik yang diperoleh melalui sumber primer maupun sekunder digabungkan dengan pemahaman dan penjelasan peneliti sebagai proses interpretasi, sehingga menghasilkan makna-makna yang baru.

Penelitian Kuantitatif

4.1. Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden dapat dibedakan. Oleh karena itulah deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok seperti; jenis kelamin, usia responden, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, pengalaman mengikuti pelatihan/loka karya/seminar dan sosialisasi yang berkaitan dengan bidang pekerjaan pegawai yang bersangkutan dan lain-lain.

4.2. Analisis Statistik

Analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan setelah seluruh data dari responden guna memecahkan masalah telah terkumpul secara lengkap. Dalam proses analisis data tentunya memerlukan suatu ketajaman dan ketepatan pada penggunaannya karena hal tersebut sangat menentukan keakuratan pengambilan keputusan. Berdasarkan hal tersebut maka kegiatan analisis data merupakan hal yang sangat penting pada proses penelitian sebab kesalahan dalam analisis data dapat berdampak fatal terhadap kesimpulan bahkan pada penerapan hasil penelitian. Dengan demikian, pengetahuan dan pemahaman mengenai teknik analisis data sangatlah mutlak diperlukan oleh peneliti agar hasil penelitiannya dapat bermanfaat bagi orang lain. Analisis data terbagi atas analisis deskriptif dan analisis inferensial yang merupakan pengujian-pengujian hipotesis.

Secara garis besar, teknik analisis data terbagi kedalam dua kategori yakni analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Hal mendasar yang membedakan kedua analisis data tersebut terletak pada jenis datanya. Untuk kategori data yang tidak dapat diangkakan maka akan dianalisis secara kualitatif. Namun untuk data yang dapat dikuantifikasikan maka analisisnya secara kuantitatif bahkan dapat pula secara kualitatif.

4.3. Pembahasan

Pemikiran original peneliti untuk memberikan penjelasan dan interpretasi atas hasil penelitian yang telah dianalisis guna menjawab pertanyaan penelitiannya. Kecendekiaan seorang peneliti nampak pada bagaimana membahas atau menginterpretasikan hasil penelitiannya. Hal ini tergantung kepada peneliti dan peneliti sangat tergantung banyak sedikitnya buku terkait yang dibacanya. Semakin banyak buku terkait dibaca semakin banyak peneliti yang dapat diinterpretasikan, begitu juga

sebaliknya semakin kurang membaca maka akan semakin dangkal pembahasan yang dilakukan oleh peneliti.

Pembahasan sangat diperlukan dalam suatu laporan penelitian, hal ini dimaksudkan untuk :

1. Menunjukkan bagaimana tujuan penelitian dicapai
2. Menafsirkan temuan-temuan penelitian
3. Mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam kumpulan pengetahuan
4. Memodifikasi teori yang ada atau menyusun teori baru
5. Menjelaskan implikasi lain dari hasil penelitian, termasuk keterbatasan temuan penelitian

Pada dasarnya pembahasan merupakan pemikiran yang original peneliti yang dilakukan dengan mengkaitkan antara temuan penelitian dengan teori-teori (hasil penelitian terdahulu) yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian dengan menunjukkan keterbaruannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan hendaknya disampaikan dengan bahasa yang efisien dan efektif. Kesimpulan tidak lagi menjelaskan teori, metode, dan tidak menggunakan rujukan, tabel, diagram, dan grafik. Kesimpulan disampaikan dengan narasi, untuk menjawab masalah penelitian.

5.2. Saran

Dalam penelitian, rumusan masalah, manfaat, kesimpulan, dan saran tidak dapat dipisahkan. Apabila kesimpulan berkaitan dengan hasil penelitian, saran adalah tindak lanjut yang perlu dilakukan. Agar saran dapat direalisasikan dalam kehidupan yang sesungguhnya, perlu disampaikan dalam pernyataan yang bersifat operasional. seyogyanya saran disampaikan melalui kalimat-kalimat yang mendorong pemikiran atau sesuatu yang bersifat kondisional. Saran perlu ditulis dengan jelas, dan menyebutkan secara eksplisit apa dan siapa subjek yang dituju serta menghindari pernyataan yang bersifat menggurui.

Seusai menutup kesimpulan penulis dapat memberikan saran atau rekomendasi guna penelitian lebih lanjut maupun saran-saran yang lebih praktis atau berfaedah secara riil. Seperti halnya kesimpulan, dalam menyusun saran hendaknya penulis tidak menyarankan sesuatu yang tidak mempunyai dasar atau keterkaitan dengan pembahasan yang dikemukakan. Saran yang dimaksud di sini, merupakan usul atau pendapat dari penulis yang mengacu pada materi pembahasan. Hendaknya dikemukakan secara jelas dan kemungkinan dapat dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka yaitu suatu daftar yang berisi semua sumber bacaan yang digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan karya ilmiah. Pemilihan daftar pustaka ini harus benar-benar sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas dalam makalah.

Contoh penulisan daftar pustaka pada **Lampiran 25**.

LAMPIRAN

Bagian akhir tesis adalah berupa lampiran-lampiran yang relevan sebagai alat pendukung atau alat bukti dari hasil penelitian. Lampiran memuat data atau keterangan lain yang berfungsi untuk melengkapi uraian yang disajikan dalam bagian utama tesis. Lampiran dapat berupa; kuesioner, uraian metode analisis, gambar foto, peta, dan lain-lain. Pada prinsipnya lampiran adalah tambahan penjelasan yang bermanfaat, tetapi tidak dibahas langsung dalam teks utama, seperti hasil penelitian terdahulu.



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 01

PERMOHONAN PROPOSAL TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a :
N I M :
Jumlah sks yang telah selesai :
Indeks Prestasi Kumulatif :

Dengan ini mengajukan ijin untuk dapat melaksanakan proses bimbingan tugas akhir, dan mengajukan proposal tugas akhir dengan judul:

.....
.....
.....

Demikian permohonan saya dan selanjutnya saya bersedia mentaati semua peraturan yang berlaku.

Tangerang,
Hormat saya,

(Nama Mahasiswa)



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 02

PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Nomor : Tangerang,
Lampiran :
Hal : **Dosen Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Di – Jakarta

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing I (Utama) / Pembimbing II (Pendamping) proposal tugas akhir dari mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama :
NIM :
Tempat & Tgl. Lahir :
Alamat :
No. Telp. Rumah :
Kantor :
Hp. :
Judul Tugas Akhir :
.....

Tangerang,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi

Catatan :
Proposal dibuat rangkap dua : untuk pembimbing I dan II



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR (KBTA)

Nama Mahasiswa :
 NIM :
 Judul Tugas Akhir :
 Nama Pembimbing (Utama/Pendamping)*):

Tanggal	Pokok Bahasan	Paraf Pembimbing

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Magister Manajemen Teknologi

.....

*) coret yang tidak perlu



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 03

PERMOHONAN SEMINAR KOLOKIUUM/PROPOSAL*)

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi
Di - Jakarta

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

NIM :

Batch :

Judul Tugas Akhir :

.....

.....

Pembimbing I :

Pembimbing II :

Mengajukan permohonan agar dapat dijadwalkan Seminar Kolokium/Proposal*) Tugas Akhir.

Sebagai kelengkapan bersama ini saya lampirkan Proposal Tugas Akhir yang telah di setujui oleh Pembimbing I dan II sebanyak 3 eksemplar.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Tangerang,

Mahasiswa yang bersangkutan

(.....)



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 04

**PERNYATAAN
KELENGKAPAN ADMINISTRASI SEMINAR KOLOKIUUM/PROPOSAL**

Sekretariat Program Studi Magister Manajemen Teknologi, menyatakan bahwa :

Nama :
NIM :

Telah memiliki kelengkapan persyaratan untuk mendapatkan bimbingan proposal tugas akhir :

- 1. Teraftar sebagai mahasiswa dalam tahun akademik yang sedang berlangsung
- 2. Perolehan sks yang telah selesai : 28 sks
- 3. Perolehan Nilai Mata kuliah :
 - a. Telah lulus semua mata kuliah dengan nilai minimal 3.00 (B)
 - b. Belum lulus mata kuliah :
 - 1)
 - 2)

Tangerang,
Sekretariat Prodi
Magister Manajemen Teknologi

.....

*) coret yang tidak perlu



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 05

SURAT PEMBERITAHUAN SEMINAR KOLOKIUUM/PROPOSAL*)

Nomor :
Lampiran :
Perihal : **Seminar Kolokium/Proposal*) Tugas Akhir**

Kepada yth. :
Sdr. _____
Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Teknologi
Universitas Multimedia Nusantara
Di - Tempat

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Seminar Kolokium/Proposal*) Saudara akan dilaksanakan pada :

Hari/tanggal :
Pukul :
Tempat :
Pakaian : Untuk Pria : Berdasi
Untuk Wanita : Rapi

Demikian untuk menjadi maklum.

Tangerang,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi

(_____)



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 06

PERMOHONAN UJIAN AKHIR

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi
Universitas Multimedia Nusantara
Di - Tangerang

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
NIM :
Batch :
Judul Tugas Akhir :
.....
.....

Pembimbing I :

Pembimbing II :

Mengajukan permohonan agar dapat dijadwalkan untuk Ujian Sidang Tugas Akhir.
Sebagai kelengkapan bersama ini saya lampirkan buku Tugas Akhir yang telah disetujui oleh Pembimbing I dan II sebanyak 4 eksemplar.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Tangerang,
Mahasiswa ybs,

(.....)



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 07

**PERNYATAAN
KELENGKAPAN ADMINISTRASI UJIAN TUGAS AKHIR**

Sekretariat Program Studi Magister Manajemen Teknologi, menyatakan bahwa :

Nama :

NIM :

Telah memenuhi persyaratan untuk mengikuti ujian tugas akhir :

- 1. Terdaftar sebagai mahasiswa dalam tahun akademik yang sedang berlangsung.
- 2. Memenuhi perolehan sks yaitu 30 sks.
- 3. Telah lulus semua Mata kuliah dengan nilai minimal 3.00 (B).
- 4. Tidak ada tanggungan pinjaman buku perpustakaan.
- 5. Telah lunas pembayaran biaya studi.
- 6. Telah lulus Seminar Kolokium.
- 7. Telah lulus Seminar Proposal.
- 8. Telah memenuhi 5 point SKKM.
- 9. Telah memenuhi persyaratan *similarity index* maksimal 20%.

Tangerang,
Sekretariat Program Studi
Magister Manajemen Teknologi

.....



**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

FORM 08

SURAT PEMBERITAHUAN UJIAN AKHIR

Nomor :
Lampiran :
Perihal : Ujian Akhir

Kepada Yth.
Sdr. _____
Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Teknologi
Di - Tempat

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Ujian Akhir Magister Manajemen Teknologi bagi Saudara akan dilaksanakan pada :

Hari/tanggal :
Pukul :
Tempat :
Pakaian : Untuk Pria : Sipil Lengkap
Untuk Wanita : Blazer

Untuk mengikuti ujian tersebut, Saudara harus dapat menunjukkan bukti :

1. Pelunasan uang kuliah
2. Tidak ada pinjaman buku perpustakaan
3. Kartu mahasiswa yang masih berlaku

Demikian untuk menjadi maklum.

Tangerang,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi

(_____)

Contoh Halaman Judul Proposal Tugas Akhir/Tesis (Sampul Depan)

***ANALISIS ANTECEDENT TRUST DAN SATISFACTION
SERTA CONSEQUENCE TERHADAP RELATIONSHIP
COMMITMENT PADA NASABAH ASURANSI JIWA
DI JAKARTA***

Oleh :

ANDROMEDA
NIM : 01-2000-017

**Proposal Tugas Akhir (Tesis)
Diajukan Sebagai Syarat Penelitian Tesis Dalam Rangka
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen Teknologi**



**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
TANGERANG
2019**

**ANALISIS ANTECEDENT TRUST DAN SATISFACTION
SERTA CONSEQUENCE TERHADAP RELATIONSHIP
COMMITMENT PADA NASABAH ASURANSI JIWA
DI JAKARTA**

Oleh :

**ANDROMEDA
NIM : 01-2000-017**

**Proposal Tesis
Diajukan Sebagai Syarat Penelitian Tesis Dalam Rangka
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen Teknologi**

Telah disetujui oleh komisi pembimbing pada tanggal tertera di bawah ini :

Tangerang,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Diketahui,

.....
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi

**ANALISIS ANTECEDENT TRUST DAN SATISFACTION
SERTA CONSEQUENCE TERHADAP RELATIONSHIP
COMMITMENT PADA NASABAH ASURANSI JIWA
DI JAKARTA**

Tipe Huruf Time New
Romanpont 16 (bolt)

Tipe Huruf Time New
Romanpont 14

Oleh :

Tipe Huruf Time New
Romanpont 14 (bolt)

**ANDROMEDA
NIM : 01-2000-017**

Tipe Huruf Time New
Romanpont 14

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Magister Manajemen Teknologi



**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
TANGERANG
2019**

Catatan : untuk halaman judul dalam format sama dengan halaman sampul, diketik pada kertas HVS ukuran 21 x 29,7 (A4).

**ANALISIS ANTECEDENT TRUST DAN SATISFACTION
SERTA CONSEQUENCE TERHADAP RELATIONSHIP
COMMITMENT PADA NASABAH ASURANSI JIWA
DI JAKARTA**

Oleh :

**ANDROMEDA
NIM : 01-2000-017**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Magister Manajemen Teknologi

Telah disetujui oleh komisi pembimbing pada tanggal tertera di bawah ini :

Tangerang,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Diketahui,

.....
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi

**ANALISIS ANTECEDENT TRUST DAN SATISFACTION
SERTA CONSEQUENCE TERHADAP RELATIONSHIP
COMMITMENT PADA NASABAH ASURANSI JIWA
DI JAKARTA**

Oleh :

**ANDROMEDA
NIM : 01-2000-017**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Magister Manajemen Teknologi

Telah disetujui oleh komisi penguji pada tanggal tertera di bawah ini :

Tangerang,

Komisi Penguji :

.....

Ketua Penguji (Nama)

.....

Tanda Tangan

.....

Anggota Penguji I (Nama)

.....

Tanda Tangan

.....

Anggota Penguji II (Nama)

.....

Tanda Tangan

.....

Anggota Penguji Ahli (Nama)

.....

Tanda Tangan

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara :

Nama Mahasiswa :

NIM :

Program Studi :

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang berjudul

”.....
.....
.....
.....
.....” ;

adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Pascasarjana di Universitas lain, kecuali pada bagian – bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara penulisan referensi semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dibatalkan.

Jakarta,
Yang membuat pernyataan



(Nama Mahasiswa)



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
NIM :

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas karya tugas akhir saya yang berjudul :

.....
.....
.....
.....

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti NonEksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Multimedia Nusantara, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Tanggal :

Yang membuat pernyataan

(Nama Mahasiswa)

ABSTRAK

Nama : Andromeda (01-2000-017)

Judul : Analisis *Antecedent Trust* dan *Satisfaction* Serta *Consequence* Terhadap *Relationship Commitment* Pada Nasabah Asuransi Jiwa di DKI Jakarta

Penelitian ini adalah penelitian servei diskriptif dan eksplanatori yang membahas masalah komitmen antara nasabah dengan perusahaan asuransi jiwa. Secara komprehensif, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *economic content*, *resource content*, *social content* dan *emotional content* terhadap *trust* dan *satisfaction* serta konsekuensinya terhadap *relationship commitment* nasabah asuransi jiwa. Yang menjadi sampel penelitian adalah 393 orang nasabah dari 10 perusahaan asuransi jiwa terbesar yang berada di DKI Jakarta. Data diperoleh melalui kuesioner, dari responden yang terpilih dengan metode random sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan program LISREL 8.8.

Hasil analisis menemukan bahwa secara bersama-sama *economic content*, *resource content*, *social content* dan *emotional content* berpengaruh terhadap kepercayaan (*trust*), dengan nilai determinan sebesar $R^2 = 0,70$ atau terdapat pengaruh yang signifikan antara *economic content*, *resource content*, *social content* dan *emotional content* terhadap kepercayaan dengan memberikan kontribusi sebesar 70%. Besarnya pengaruh kepercayaan ini dibentuk oleh dua indikator kunci yaitu *social content* dan *emotional content* dengan nilai koefisien masing-masing sebesar 0,43 dan 0,44.

Pengaruh *economic content*, *resource content*, *social content* dan *emotional content* secara bersama-sama terhadap kepuasan (*satisfaction*) dengan nilai determinan sebesar $R^2 = 0,91$ atau terdapat pengaruh antara *economic content*, *resource content*, *social content* dan *emotional content* terhadap *kepuasan* memberikan kontribusi sebesar 91%. Pengaruh yang sangat besar terhadap *kepuasan* tersebut juga di dipengaruhi oleh dua indikator yaitu *social content* dengan nilai koefisien sebesar 0,26 dan *emotional content* sebesar 0,67.

Kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap *relationship commitment* sebesar $R^2 = 0,69$. Yang berarti secara bersama-sama pengaruh *trust* dan *satisfaction* terhadap *commitment* memberikan kontribusi sebesar 69%. Besarnya pengaruh *relationship commitment* ini dibentuk oleh dua variabel kepercayaan dan kepuasan, dengan nilai koefisien masing-masing sebesar 0,41 dan 0,47.

Penelitian ini menemukan bahwa *relationship commitment* terjadi akibat dari kepuasan nasabah atas kualitas produk, harga, informasi dan pelayanan yang diberikan serta kepercayaan yang dibangun oleh perusahaan melalui reputasi karyawan (agen) yang jujur dan dapat dipercaya. Kepuasan nasabah dapat terwujud didorong oleh ikatan *emotional* karena adanya keyakinan nasabah apabila perusahaan asuransi cukup terkenal karena dapat memberikan kualitas produk sesuai yang diharapkan dan menimbulkan keyakinan nasabah atas produk pilihannya.

Kata Kunci : *Economic content*, *resource content*, *social content*, *emotional content*, *trust*, *satisfaction* and *relationship commitment*.

ABSTRACT

Name : *Andromeda (01-2000-017)*

Title : *Antecedent Analysis of Trust, Satisfaction and Consequence of Commitment in Customer Relationship Life Insurance in Jakarta.*

This research is descriptive and explanatory servei which addresses the issue of commitment between the customer and insurance company. Comprehensively, the purpose of this study was to examine the influence of economic content, resource content, social content and the emotional content the trust and satisfaction and the consequence relationship commitment of life insurance customers. The sample 393 of the research are customer of the 10 best life insurance companies which are located in Jakarta. Data is obtained from the questionnaire, which the respondents were selected by random sampling method. The analysis technique used in this study a Structural Equation Model (SEM) using LISREL 8.8 program.

The analysis result that together the economic content, resource content, social content and the emotional content influence the trus which the determinant of $R^2 = 0.70$ or there is a significant influence between the economic content, resource content, social content and emotional content the trust by giving contribution of 70 %. The amount of trust influence is formed by two key indicators, the social content and the emotional content with each coefficient value of 0.43 and 0.44.

Together the economic content, resource content, social content and the emotional content influence the satisfaction with the determinant of $R^2 = 0.91$ or there is influence between economic content, resource content, social content and the emotional content to the satisfaction with the contribution of 91 % . An enormous influence on the satisfaction is also influenced by two indicators they are social content with the coefficient value of 0.26 and the emotional content of 0.67.

Together trust and satisfaction influence the relationship commitment with the value of $R^2 = 0.69$. It means that together the trust and satisfaction influence the commitment with the contribution of 69%. The amount of commitment relationship influence is formed by the two variables of trust and satisfaction, with each coefficient value of 0.41 and 0.47.

This study found that the relationship commitment is the result of satisfaction of of product quality, price, information, and service given as well as the trust that was built by the company through the employee reptation (agents) are honest and trusted. Customer satisfaction can be realized driven by emotional bonding because the customers believe that the insurance company is quite well-known and the insurance company can provide the product quality which is suitable with what an expected and gives believe to the customers on their choices.

Keywords : *Economic content, resource content, social content, emotional content, trust, satisfaction and relationship commitment.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan tesis ini dengan judul : “*Analisis Antecedent Trust dan Satisfaction Serta Consequence Terhadap Relationship Commitmen pada Nasabah Asuransi Jiwa di Jakarta*”. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Teknologi pada Program Magister Manajemen Teknologi Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya sebagai ucapan terima kasih kepada :

1., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
4., sebagai Pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5., sebagai Pembimbing pendamping yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan atas terselesainya tesis ini.
6. Pimpinan dan Staff Program Magister Manajemen Teknologi Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara, yang telah banyak membantu penulis selama menempuh studi ini hingga terselesaikannya tesis ini.
7. Kepada Pimpinan Perusahaan (kalau ada)
8. Kepada sahabat, teman dan kolega terutama, yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini. (kalau ada)
9. Khusus bagi Orang Tua, Istri dan Anak-anak penulis yang telah dikorbankan kenyamanan dan kebersamaannya serta dukungan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. (kalau ada).

Akhirnya penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat positif sehingga tesis ini akan lebih baik lagi.

Tangerang,

Penulis,

ANDROMEDA

catatan :

1. Ucapan terima kasih masih bisa ditambah sesuai dengan kepentingan penulis.
2. Pengetikan untuk Kata Pengantar cukup dengan 1,5 spasi tipe huruf Times New Roman font 12.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.1.1. <i>Economic Content</i>	13
2.1.2. <i>Resource Content</i>	15
2.1.3. <i>Social Content</i>	16
2.1.4. <i>Emotional Content</i>	17
2.1.5. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	19
2.1.6. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	24
2.1.7. <i>Relationship Commitment</i>	29
2.2. Penelitian Terdahulu	45
2.2.1. Hennig Thurau, et al. (2002).....	45
2.2.2. Lacey dan Russel Wayne (2003)	46
2.2.3. Vanetis and Ghauri (2004)	47
2.2.4. Morgan et al.,(1994)	49
2.2.5. Garbarino and Johnson (1999).....	50
2.2.6. Boonajsevee (2005)	52
2.2.7. Sulistya Rini, Endang (2007)	53
2.2.8. DeWitt, Nguyen dan Marshall (2008)	55
2.3. Rerangka Konseptual	56
2.4. Pengembangan Hipotesis	58

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Obyek Penelitian	60
3.2.	Populasi dan Sample	61
3.3.	Operasional Variabel	65
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	66
3.5.	Analisis Data	67
3.5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik	69
3.5.2.1.	Uji Normalitas	70
3.5.2.2.	Uji Multikolinieritas	71
3.5.2.3.	Uji Heteroskedastisitas	72
3.5.2.4.	Uji Otokorelasi	73
3.5.2.5.	Uji Linieritas	74
3.5.3.	Analisis Regresi	75
3.5.3.1.	Uji Regresi Parsial	77
3.5.3.2.	Uji Regresi Berganda	78
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Analisis	80
4.1.1.	Karakteristik Responden	80
4.1.2.	Uji Statistik	86
4.1.3.	dst.	90
4.2.	Pembahasan	93
4.2.1.	dst	98
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	99
5.2.	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107

Catatan : Daftar Isi ini diketik cukup dengan 1 (satu) spasi.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Komposisi GDP Berdasarkan Kegiatan Ekonomi	3
1.2. <i>Asia-Pasific Life Insurance Penetration</i>	5
1.3. Pertumbuhan Kepesertaan Asuransi Jiwa di Indonesia	6
2.1. Resource Potensial Gained in Cooperative Relationship	30
2.2. Orisionalitas Variabel Penelitian	72
4.1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	85
4.2. Jenis dan Sumber Data	87
4.3. Ukuran Sampel Minimal Dengan Banyaknya Variabel	89
4.4. Distribusi Sampel Nasabah Asuransi Jiwa di DKI Jakarta	91
4.5. Top Ten Perusahaan Asuransi Jiwa	92
4.6. Uji Validitas Instrumen Penelitian	95
4.7. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	97
5.1. Total Nasabah dan Asset Asuransi Jiwa Sepuluh Besar	118
5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	127
5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	128
5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Keluarga Per-Bulan	129
5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	130
5.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	131
5.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	133
5.8. Jenis Produk Asuransi yang Dimiliki Responden	134
5.9. Masa Kepesertaan Responden Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa	135

dst.....

Catatan : Jarak ketikan 1,5 spasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Tingkat Kepercayaan Pelanggan	7
2.1. <i>The Service Marketing Triagle</i>	24
2.2. <i>The Economic, Resaource and Social Content of Relationship the Commitment Trust Theory of Relationship Marketing</i>	35
2.3. <i>Competing Models of Service Recovery</i>	39
2.4. <i>Emotional Models of Customer Satisfaction</i>	40
2.5. Model Hubungan Berdasarkan Kepercayaan (<i>Model of Trust Based Relatinship</i>)	48
2.6. Kerangka Konseptual Henning Thurau et al.	58
2.7. <i>Full Customer Loyalty Program</i>	59
2.8. Kerangka Konseptual Penelitian Venetis dan Ghauri	60
2.9. <i>The Key Mediating Variable Model of Relationship Marketing</i>	62
2.10. Model Konseptual Penelitian Bonajsevee	65
4.1. Model Penelitian <i>Anteseden</i> atas <i>Relationship Commitment</i> Pada Nasabah Asuransi Jiwa di Jakarta	77
dst.....	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

	Halaman
1. Permohonan Proposal Tugas Akhir	28
2. Penunjukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir	29
3. Pernyataan Kelengkapan Administrasi Seminar Proposal	30
4. Permohonan Seminar Proposal	31
5. Surat Pemberitahuan Seminar Proposal	32
6. Permohonan Ujian Sidang Akhir	33
7. Pernyataan Kelengkapan Administrasi Sidang Akhir	34
8. Surat Pemberitahuan Ujian Sidang Akhir	35

DAFTAR PUSTAKA

Text books

- Ghozali, I. (2018). *Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman* (edisi 5). BPFE Yograkarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2018). *Marketing Management* (12th edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Zulganef (2017). *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*. Bandung : Pustaka.

Journal

- Adamson, I., Kok-Mun C. & Handford, D. (2015). Relationship marketing: customer commitment and trust as a strategy for the smaller Hongkong corporate banking sector. *International Journal of Bank Marketing*, 21, 347-358.
- Barry, J.M., Dion, P., Johnson, W. (2018). A cross-cultural examination of relationship strength in B2B services. *Journal of Services Marketing*, 22 (2), 114-135.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 67-85.

Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Majalan, Koran dan Publikasi Ilmiah Lainnya.

- Central Intelligence Agency, Daftar Negara Asia Menurut PDB Nominal Per Kapita, 2 Oktober 2008.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 424 Tahun 2003, Tentang : Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
- Laporan Badan Pengawas Penanaman Modal dan Lembaga Keuangan, 2009. Departemen Keuangan Republik Indonesia.
- Majalan Marketing : No. 05/X/Mei 2010 : Index Kepuasan Pelanggan.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 63 Tahun 1999, Tentang : Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.

KETENTUAN PENGUMPULAN TUGAS AKHIR DALAM CD KE PERPUSTAKAAN

1. Isi naskah tugas akhir diketik dalam MS Word dengan jenis huruf Times New Roman ukuran 12.
2. Gambar, foto, grafik disisipkan sebagai *image* dalam bentuk dokumen MS Word baik dalam pembahasan maupun lampiran.
3. Kerangka pembagian folder tugas akhir (file dipecah dengan penamaan file sebagai berikut):

3.1. FOLDER 1, BERISI:

- Halaman judul
- Halaman pengesahan tugas akhir (harus ada tanda tangan asli dari dosen pembimbing, dosen penguji dan ketua jurusan) --> **di-scan dalam bentuk JPG/PDF.**
- Pernyataan keaslian tugas akhir* --> harus menggunakan meterai Rp. 6000,-. Diisi dan ditandatangani serta di-scan dalam bentuk JPG/PDF.
- Pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis*. Diisi dan ditandatangani serta di-scan dalam bentuk *JPG/PDF*.
- Kata pengantar

3.2. FOLDER 2, BERISI:

- Abstrak dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Setiap abstrak dilengkapi kata kunci/*keyword*
- Daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar rumusan, daftar lampiran, daftar notasi dan daftar lainnya

3.3. FOLDER 3, BERISI : Bab 1

3.4. FOLDER 4, BERISI : Bab 2

3.5. FOLDER 5, BERISI : Bab 3

3.6. FOLDER 6, BERISI : Bab 4

3.7. FOLDER 7, BERISI : Bab 5 (dan seterusnya sesuai dengan jumlah bab)

3.8. FOLDER 8, BERISI : Daftar Referensi/Pustaka

3.9. FOLDER 9, BERISI : Lampiran (harus diurutkan dan disesuaikan dengan file aslinya)

4. Setiap halaman dari naskah tugas akhir mulai **abstrak** sampai dengan **daftar referensi** harus diberi "*auto text*" pada footer dengan tulisan **Universitas Multimedia Nusantara** (Arial 10 Poin cetak tebal dengan posisi rata kanan (*align right*)).

FORMAT COVER CD DENGAN MS WORD

1. Informasi yang Dicantumkan pada Label Cover CD sebagai berikut:
 - Logo UMN
 - Judul Tugas Akhir
 - Nama & NIM
 - Kalimat “Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan Kurikulum Strata Strata 2
 - Tanda Tangan Asli Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi
2. Keping CD dimasukkan dalam CD Case yang terbuat dari Plastik
3. Pengumpulan CD tugas akhir paling lambat satu bulan sebelum Wisuda



RUBRIK PENILAIAN TUGAS AKHIR (*THESIS*) – MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

NO	ASPEK TUGAS AKHIR	BOBOT (%)	A	A-	B+	B	B-	C+	C	D	E	F
			85-100	80-84.99	75-79.99	70-74.99	65-69.99	60-64.99	55-59.99	45-54.99	0-44.99	
1	KEJELASAN FENOMENA	15	a. Mendeskripsikan judul dengan baik b. Gap/masalah penelitian dapat terdefinisi dengan jelas dan eksplisit c. Latar belakang yang komprehensif didukung oleh data yang benar d. Alur pendekatan top-down yang mengerucut e. Membahas tentang isu terkini dan update.	a. Mendeskripsikan judul dengan baik b. Gap/masalah penelitian dapat terdefinisi dengan jelas dan eksplisit c. Latar belakang yang komprehensif didukung oleh data yang benar d. Alur pendekatan top-down yang mengerucut e. Pembahasan belum sesuai isu terkini	a. Mendeskripsikan judul dengan baik b. Gap/masalah penelitian dapat terdefinisi dengan jelas dan eksplisit c. Latar belakang yang komprehensif didukung oleh data yang benar d. Alur pendekatan top-down yang belum mengerucut e. Pembahasan belum sesuai isu terkini	a. Mendeskripsikan judul dengan baik b. Gap/masalah penelitian dapat terdefinisi dengan jelas dan eksplisit c. Latar belakang yang kurang komprehensif namun belum didukung oleh data yang benar d. Alur pendekatan top-down yang belum mengerucut e. Pembahasan belum sesuai isu terkini	a. Mendeskripsikan judul dengan baik b. Gap/masalah penelitian dapat terdefinisi dengan jelas dan dinyatakan dengan implisit c. Latar belakang yang kurang komprehensif namun belum didukung oleh data yang benar d. Alur pendekatan top-down yang belum mengerucut e. Pembahasan belum sesuai isu terkini	a. Mendeskripsikan judul dengan baik b. Gap/masalah penelitian belum dapat terdefinisi dengan jelas dan dinyatakan dengan implisit c. Latar belakang yang kurang komprehensif namun belum didukung oleh data yang benar d. Alur pendekatan top-down yang belum mengerucut e. Pembahasan belum sesuai isu terkini	a. Tidak ada pendeskripsian judul dengan baik b. Gap/masalah penelitian belum dapat terdefinisi dengan jelas dan dinyatakan dengan implisit c. Latar belakang yang kurang komprehensif namun belum didukung oleh data yang benar d. Alur pendekatan top-down yang belum mengerucut e. Pembahasan belum sesuai isu terkini	Tidak ada fenomena apa pun	Tidak ada fenomena apa pun	Tidak ada fenomena apa pun
2	KETEPATAN KERANGKA TEORI & METODOLOGI PENELITIAN	35	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Ada penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Ada penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Ada penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Ada penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Ada penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Ada penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Ada penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Tidak adanya penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu c. Penggunaan metodologi yang	a. Memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Tidak adanya penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu	a. Tidak memiliki model, pertanyaan dan hipotesis penelitian b. Tidak adanya penjelasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu

			dengan kecukupan kajian literatur e. Ada kedalaman kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian	dengan kecukupan kajian literatur e. Kurang dalamnya kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian	dikaitkan dengan kecukupan kajian literatur e. Kurang dalamnya kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian	statistic yang dikaitkan dengan kecukupan kajian literatur e. Kurang dalamnya kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian	statistic yang dikaitkan dengan kecukupan kajian literatur e. Kurang dalamnya kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian	d. Tidak ada penjelasan hasil uji statistic yang dikaitkan dengan kecukupan kajian literatur e. Kurang dalamnya kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian	statistic yang dikaitkan dengan kecukupan kajian literatur e. Kurang dalamnya kualitas analisis dan pembahasan hasil penelitian				
4	KEMAMPUAN MEMBERIKAN SOLUSI MANAJERIAL	10	a. Mampu memberikan solusi yang bersifat implementatif dan aplikatif b. Adanya kesesuaian antara kesimpulan dan saran dengan hasil penelitian c. Solusi manajerial yang diberikan mampu memberikan dampak dan kontribusi positif bagi kinerja organisasi d. Mampu menyampaikan & presentasi solusi manajerial dengan tepat	a. Mampu memberikan solusi yang bersifat implementatif dan aplikatif b. Adanya kesesuaian antara kesimpulan dan saran dengan hasil penelitian c. Solusi manajerial yang diberikan mampu memberikan dampak dan kontribusi positif bagi kinerja organisasi d. Tidak mampu menyampaikan & presentasi solusi manajerial dengan tepat	a. Mampu memberikan solusi yang bersifat implementatif dan aplikatif b. Adanya kesesuaian antara kesimpulan dan saran dengan hasil penelitian c. Solusi manajerial yang diberikan tidak mampu memberikan dampak dan kontribusi positif bagi kinerja organisasi d. Tidak mampu menyampaikan & presentasi solusi manajerial dengan tepat	a. Mampu memberikan solusi yang bersifat implementatif dan aplikatif b. Tidak adanya kesesuaian antara kesimpulan dan saran dengan hasil penelitian c. Solusi manajerial yang diberikan tidak mampu memberikan dampak dan kontribusi positif bagi kinerja organisasi d. Tidak mampu menyampaikan & presentasi solusi manajerial dengan tepat	a. Mampu memberikan solusi yang namun tidak implementatif dan tidak aplikatif b. Tidak adanya kesesuaian antara kesimpulan dan saran dengan hasil penelitian c. Solusi manajerial yang diberikan mampu memberikan dampak dan kontribusi positif bagi kinerja organisasi d. Mampu menyampaikan & presentasi solusi manajerial dengan tepat	a. Tidak mampu memberikan solusi yang bersifat implementatif dan aplikatif b. Tidak adanya kesesuaian antara kesimpulan dan saran dengan hasil penelitian c. Solusi manajerial yang diberikan mampu memberikan dampak dan kontribusi positif bagi kinerja organisasi d. Mampu menyampaikan & presentasi solusi manajerial dengan tepat	Tidak ada solusi manajerial apapun	Tidak ada solusi manajerial apapun	Tidak ada solusi manajerial apapun	Tidak ada solusi manajerial apapun	
5	PENULISAN DAN TATA BAHASA	5	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan merupakan hasil pemikiran sendiri dan menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan merupakan hasil pemikiran sendiri dan menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan merupakan hasil pemikiran sendiri dan menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan merupakan hasil pemikiran sendiri dan menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan merupakan hasil pemikiran sendiri dan menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan merupakan hasil pemikiran sendiri dan tidak menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan bukan merupakan hasil pemikiran sendiri dan tidak menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan merupakan hasil pemikiran sendiri dan tidak menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan)	a. Tidak menggunakan tata bahasa yang mudah dan dimengerti (baik dalam bahasa Indonesia maupun Inggris) b. Penulisan bukan merupakan hasil pemikiran		

			<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Tidak <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan tidak berbelit-belit, namun mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Tidak <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat;</p> <p>e. Penulisan tidak berbelit-belit, namun tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Tidak <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan berbelit-belit, dan tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Tidak <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Tidak mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan berbelit-belit, dan tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Ada <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Tidak mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan berbelit-belit, dan tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Ada <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Tidak mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan berbelit-belit, dan tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Ada <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Tidak mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan berbelit-belit, dan tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Ada <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Tidak mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan berbelit-belit, dan tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahannya.</p>	<p>sendiri dan menggunakan kata-kata sendiri (dibuktikan dengan similarity index max 20%)</p> <p>c. Ada <i>copy-paste</i> hasil karya orang lain (baik dari sumber online maupun sumber lainnya)</p> <p>d. Tidak mencantumkan referensi dan daftar pustaka yang tepat</p> <p>e. Penulisan berbelit-belit, dan tidak mampu menjelaskan langsung ke pokok permasalahan.</p>	<p>Pelanggaran Akademik</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	-----------------------------

